Rapport annuel de gestion 2011-2012

MINISTÈRE DU TOURISME

Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé par le personnel du ministère du Tourisme. Il est possible de consulter ce rapport sur le site Web du Ministère à l'adresse suivante :

www.tourisme.gouv.qc.ca

L'information contenue dans le présent document peut être reproduite, sauf à des fins commerciales, en tout ou en partie et quel que soit le procédé utilisé, pourvu que le ministère du Tourisme soit mentionné comme source et que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle ni comme une copie faite en collaboration avec le ministère du Tourisme ou avec son consentement.

Dépôt légal – 2012

Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN : 978-2-550-64890-1 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-64891-8 (version numérique)

© Gouvernement du Québec, 2012

Rapport annuel de gestion 2011-2012

MINISTÈRE DU TOURISME

Message des ministres

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

Nous avons le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion du ministère du Tourisme 2011-2012, conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique.

Ce rapport rend compte des résultats atteints par le Ministère et de ses principales réalisations, ainsi que des ressources qui ont été utilisées au cours de l'exercice financier 2011-2012.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le ministre des Finances et de l'Économie,

Nicolas Marceau

Québec, novembre 2012

Le ministre délégué au Tourisme,

Pascal Bérubé

Québec, novembre 2012

Message des sous-ministres

Monsieur Nicolas Marceau
Ministre des Finances et de l'Économie

Monsieur Pascal Bérubé
Ministre délégué au Tourisme

Nous avons l'honneur de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2011-2012 du ministère du Tourisme pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2012.

Ce rapport fait état des résultats obtenus par le ministère du Tourisme en fonction des objectifs stratégiques définis par ce dernier, ceux du Plan annuel de gestion des dépenses 2011-2012, de la Déclaration de services aux citoyens et du Plan d'action de développement durable 2009-2013. Il tient également compte des autres exigences législatives et gouvernementales auxquelles le Ministère est assujetti.

À ce titre, le document contient une déclaration de la direction du Ministère portant sur la fiabilité de l'information. De plus, les données ont fait l'objet d'un examen par la responsable de la vérification interne.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Ministre, Monsieur le ministre délégué au Tourisme, l'expression de notre considération distinguée.

Le sous-ministre du ministère
des Finances et de l'Économie,

Luc Monty

Québec, novembre 2012

La sous-ministre associée
au Tourisme,

Suzanne Giguère

Québec, novembre 2012

Déclaration sur la fiabilité des données

Les données contenues dans le Rapport annuel de gestion 2011-2012 du ministère du Tourisme relèvent de la responsabilité de la sous-ministre associée et des membres de la direction.

Les données que contient ce rapport :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques du Ministère du Tourisme pour l'exercice financier 2011-2012;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats.

À notre connaissance, les données et les renseignements présentés dans ce rapport ainsi que les contrôles afférents sont fiables. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2012.

LES MEMBRES DE LA DIRECTION

Suzanne Giguère
Sous-ministre associée

Louis Germain
Directeur général du partenariat et du soutien aux entreprises

Elizabeth Mackay
Sous-ministre adjointe à l'accueil et à l'hébergement touristique

Clémence Verret
Directrice générale de l'administration

Georges Vacher
Sous-ministre adjoint au marketing et aux clientèles touristiques

David Belgue
Secrétaire

Patrick Dubé
Directeur général de la planification et du développement des stratégies

Québec, octobre 2012

Rapport de validation de la vérification interne

Madame Suzanne Giguère
Sous-ministre associée au Tourisme

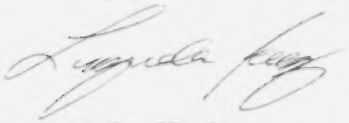
Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2011-2012 du ministère du Tourisme, à l'exception des états financiers du Fonds de partenariat touristique présentés à l'annexe II. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction du ministère du Tourisme.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion 2011-2012 du ministère du Tourisme, à l'exception des états financiers du Fonds de partenariat touristique présentés à l'annexe II, nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

La responsable de la vérification interne,



Lynda Roy, CPA, CA

Québec, octobre 2012

Table des matières

Introduction 12

PARTIE I

Le ministère du Tourisme

1. MISSION ET FONCTIONS 15
2. CLIENTÈLE ET PARTENAIRES AU CŒUR DE L'OFFRE DE SERVICE 15
3. ENVIRONNEMENT ET ENJEUX 15

PARTIE II

Les résultats

1. RÉSULTATS LIÉS AU PLAN STRATÉGIQUE 2005-2007 19
2. RÉSULTATS LIÉS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 47

PARTIE III

Les ressources

1. RESSOURCES HUMAINES 51
2. RESSOURCES FINANCIÈRES 53
3. RESSOURCES INFORMATIONNELLES 54

PARTIE IV

Les exigences législatives et gouvernementales

1. LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE 57
2. LOI FAVORISANT LE DÉVELOPPEMENT ET LA RECONNAISSANCE DES COMPÉTENCES DE LA MAIN-D'ŒUVRE 59
3. LOI SUR LES ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE 60
4. LOI ASSURANT L'EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES HANDICAPÉES EN VUE DE LEUR INTÉGRATION SCOLAIRE, PROFESSIONNELLE ET SOCIALE 61
5. POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS 61
6. POLITIQUE LINGUISTIQUE DU MINISTÈRE DU TOURISME 62
7. LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS 62
8. ALLÉGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF 63
9. RÉPARTITION DES DÉPENSES ET DES EFFECTIFS PAR GRANDS SECTEURS D'ACTIVITÉ OU PAR ORIENTATIONS STRATÉGIQUES 63
10. POLITIQUE GOUVERNEMENTALE : POUR QUE L'ÉGALITÉ DE DROIT DEVIENNE UNE ÉGALITÉ DE FAIT 65
11. SÉCURITÉ DE L'INFORMATION 65
12. MESURES DE RÉDUCTION DE DÉPENSES 65

Annexes

ANNEXE I Lois et règlements relevant de la responsabilité du ministre du Tourisme 67
ANNEXE II États financiers du Fonds de partenariat touristique 69
ANNEXE III Organigramme du ministère du Tourisme 81
ANNEXE IV Suivi du Plan d'action de développement durable du ministère du Tourisme 83

Liste des graphiques et des tableaux

Graphique 1 RÉPARTITION DU PERSONNEL EN PLACE PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS 51

Tableau 1 LE TOURISME AU QUÉBEC EN 2010-2011 16
Tableau 2 STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE PROMOTION DES CROISIÈRES INTERNATIONALES SUR LE FLEUVE SAINT-LAURENT : PROJETS ANNONCÉS 29
Tableau 3 TAXE SUR L'HÉBERGEMENT HISTORIQUE DES REVENUS NETS VERSÉS AUX ATR 35
Tableau 4 ENTENTES DE PARTENARIAT RÉGIONAL EN TOURISME AU 31 MARS 2012 36
Tableau 5 STATISTIQUES DU RÉSEAU D'ACCUEIL ET D'INFORMATION TOURISTIQUE DU MINISTÈRE DU TOURISME 39
Tableau 6 NIVEAU DE SATISFACTION RELATIF AUX SERVICES DE RENSEIGNEMENTS DU MINISTÈRE DU TOURISME 39
Tableau 7 RAISONS DES VISITES AUX CENTRES INFOTOURISTE 39
Tableau 8 COMPOSANTES DE LA BANQUE DE DONNÉES SUR LES ENTREPRISES TOURISTIQUES DU SYSTÈME QUÉBÉCOIS DE GESTION DE LA DESTINATION 40
Tableau 9 NOMBRE DE LIEUX D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES AGRÉÉS PAR LE MINISTÈRE DU TOURISME, AU 31 MARS 2012 41
Tableau 10 NOMBRE DE DEMANDES DE SIGNALISATION REÇUES ET TRAITÉES 42
Tableau 11 RÉSULTATS RELATIFS AUX SERVICES OFFERTS À LA CLIENTÈLE TOURISTIQUE 47
Tableau 12 RÉSULTATS RELATIFS AUX SERVICES OFFERTS AUX PARTENAIRES DE L'INDUSTRIE TOURISTIQUE 48
Tableau 13 RÉSULTATS RELATIFS À LA GESTION DES PLAINTES 48
Tableau 14 LES DÉPENSES DU FONDS SPÉCIAL 53
Tableau 15 DÉBOURS PLANIFIÉS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR LA PÉRIODE 2011-2012 55
Tableau 16 NOMBRE DE PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR LA PÉRIODE 2011-2012 PROJETS ENTREPRIS AU COURS DE L'EXERCICE 55
Tableau 17 EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE 2011-2012 57
Tableau 18 TAUX D'EMBAUCHE DES GROUPES CIBLES 2011-2012 57
Tableau 19 TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE 57
Tableau 20 TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER, RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE 58
Tableau 21 TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER, RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS À LA FIN MARS 2012 58
Tableau 22 TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2011-2012 PAR STATUT D'EMPLOI 58
Tableau 23 TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER À LA FIN MARS 2012 59
Tableau 24 BONIS AU RENDEMENT ACCORDÉS EN 2011-2012 POUR LA PÉRIODE D'ÉVALUATION DU RENDEMENT DU 1er AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012 59
Tableau 25 RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE PAR CATÉGORIE 60
Tableau 26 NOMBRE D'INSPECTIONS 61
Tableau 27 STATISTIQUES CONCERNANT LES DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION 62
Tableau 28 RÉPARTITION DES DÉPENSES AU 31 MARS PAR GRANDS SECTEURS D'ACTIVITÉ OU PAR ORIENTATIONS STRATÉGIQUES 63
Tableau 29 ÉVOLUTION DES DÉPENSES AU 31 MARS PAR GRANDS SECTEURS D'ACTIVITÉ OU PAR ORIENTATIONS STRATÉGIQUES 64
Tableau 30 RÉPARTITION DE L'EFFECTIF EN POSTE AU 31 MARS 2012 PAR GRANDS SECTEURS D'ACTIVITÉ OU PAR ORIENTATIONS STRATÉGIQUES 64
Tableau 31 RÉPARTITION DE L'EFFECTIF UTILISÉ AU 31 MARS 2012 PAR GRANDS SECTEURS D'ACTIVITÉ OU PAR ORIENTATIONS STRATÉGIQUES 64
Tableau 32 TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE (TAUX DE ROULEMENT) DU PERSONNEL RÉGULIER 65

Introduction

Le Rapport annuel de gestion 2011-2012 du ministère du Tourisme s'inscrit dans le processus de reddition de comptes prévu dans la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01). Il rend compte des résultats obtenus notamment au regard des objectifs fixés dans le *Plan stratégique 2005-2007*, le *Plan d'action de développement durable 2009-2013* et de ses engagements relatifs à sa *Déclaration de services aux citoyens*.

Au cours de l'année financière 2011-2012, le Ministère a réalisé des activités découlant de sa mission et a entrepris de nouvelles démarches afin d'améliorer la performance et la croissance économique du tourisme québécois.

Dépôt du rapport du Comité performance de l'industrie touristique et élaboration du Plan de développement de l'industrie touristique

Les Assises du tourisme 2011, sur le thème « **Améliorer la performance touristique du Québec** », ont permis de présenter le contenu du rapport du Comité performance de l'industrie touristique mis sur pied en septembre 2010.

À cette occasion, la ministre[1] s'est engagée à élaborer le Plan de développement de l'industrie touristique ayant pour objectif d'améliorer la performance de cette industrie et la croissance économique du tourisme québécois. L'année 2011-2012 a été marquée par d'intenses travaux menés en concertation avec l'industrie touristique en vue de la préparation du Plan.

Stratégie touristique au nord du 49e parallèle : « Cultures et espaces à découvrir »

En 2011-2012, le Ministère a également dévoilé la Stratégie touristique québécoise au nord du 49e parallèle, « Cultures et espaces à découvrir », qu'il a élaborée en concertation avec ses partenaires régionaux dans le cadre du Plan Nord.

Cette stratégie vise à renouveler l'offre touristique québécoise en développant de nouveaux produits et attraits et en stimulant la croissance de petites et moyennes entreprises, de manière à diversifier l'économie des régions nordiques. Elle se traduira par des interventions ciblées, réalisées de concert avec les partenaires régionaux et gouvernementaux.

Stratégie québécoise de l'entrepreneuriat 2011-2014

Le gouvernement du Québec a rendu public, en novembre 2011, la *Stratégie québécoise de l'entrepreneuriat : Foncez ! tout le Québec vous admire*. De cette stratégie découlent trois mesures propres aux entreprises touristiques.

1 Au cours de l'exercice financier 2011-2012, madame Nicole Ménard occupait le poste de ministre du Tourisme.

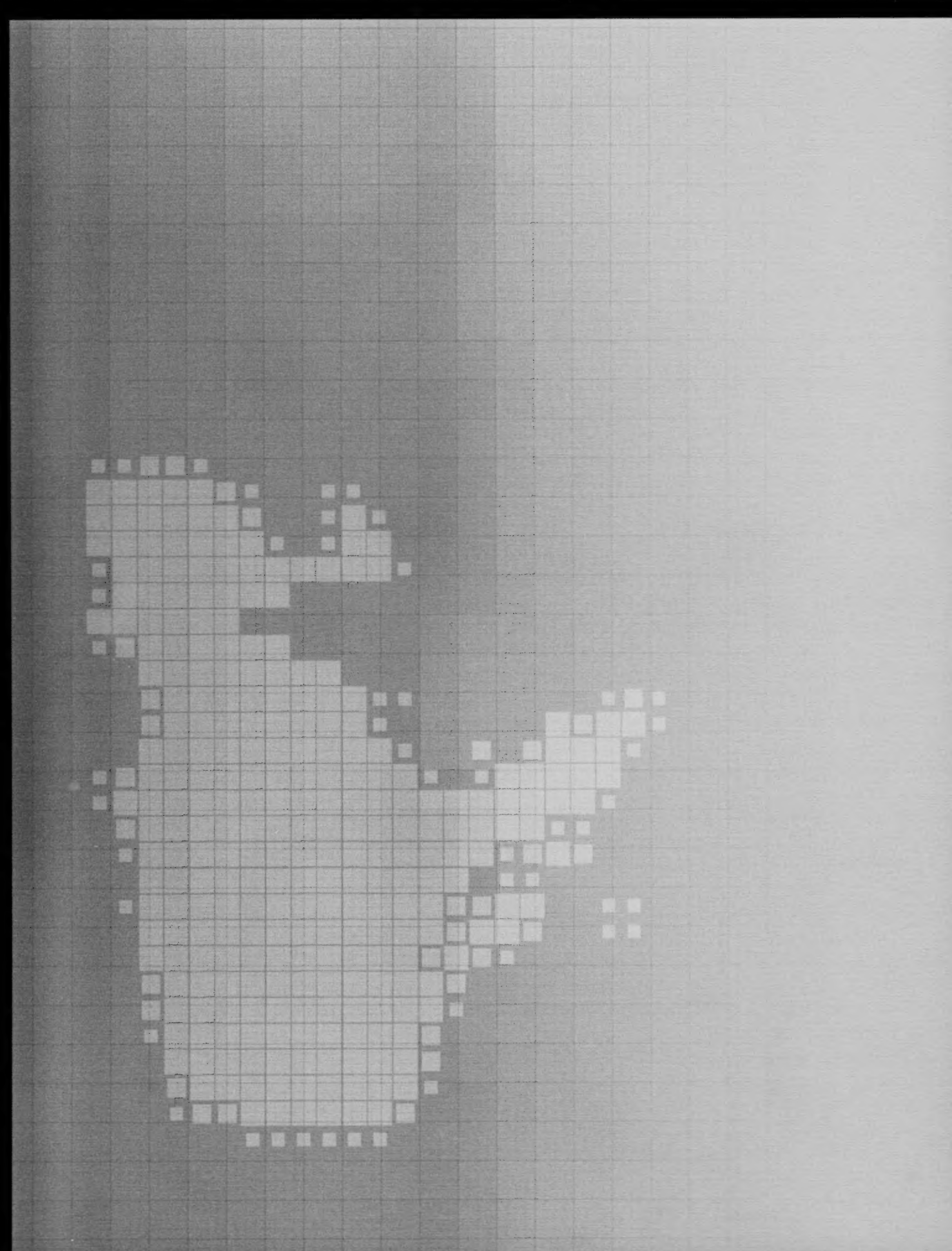
Premièrement, l'élaboration du Fonds de soutien aux PME touristiques, annoncée dans le budget 2011-2012 du gouvernement du Québec, permet d'appuyer financièrement, en partenariat avec le secteur privé, les entreprises ayant un projet qui contribuerait à améliorer l'offre touristique en attirant de nouvelles clientèles et en allongeant considérablement la période d'exploitation touristique. Ce Fonds serait composé d'une enveloppe budgétaire de 5 millions de dollars, dont 1,7 million provenant d'une contribution du gouvernement du Québec et 3,3 millions de Filaction, un fonds de Fondaction.

Deuxièmement, les ententes de partenariat régional ont été bonifiées de 1 million de dollars pendant 3 ans, également dans le cadre du budget 2011-2012. En vertu de ces ententes, le ministère du Tourisme consent des sommes égales à celles que les associations touristiques régionales (ATR) souhaitent investir dans des projets structurants qui contribuent au renouvellement de l'offre touristique.

Troisièmement, le budget du programme d'aide financière aux associations touristiques sectorielles (ATS) s'est accru de 1 million de dollars par année pendant trois ans, passant de 4,2 à 7,2 millions. Cette aide additionnelle vise à consolider le rôle d'accompagnement des PME par les ATS (mentorat, formation, *coaching*, etc.). Ces dernières devront donc travailler à développer l'entrepreneuriat dans des secteurs porteurs, en complémentarité avec le réseau traditionnel en entrepreneuriat.

Rendez-Vous Canada à Québec

En mai 2011, le Québec a accueilli la 35e édition de Rendez-Vous Canada (RVC), la plus importante bourse de voyage internationale à se dérouler en sol canadien. Plus de 425 acheteurs issus de 24 pays ont convergé vers la ville de Québec à l'occasion de cet événement présenté par la Commission canadienne du tourisme (CCT), contribuant ainsi à faire de l'édition 2011 à Québec une rencontre des plus profitables.



PARTIE I

Le ministère du Tourisme

1. MISSION ET FONCTIONS

La Loi sur le ministère du Tourisme (L.R.Q., c. M-31.2) définit la mission ministérielle, qui consiste à « soutenir le développement et la promotion du tourisme au Québec en favorisant la concertation et le partenariat des intervenants associés à ce développement et à cette promotion, dans une perspective de création d'emplois, de prospérité économique et de développement durable ».

La Loi attribue notamment au ministre du Tourisme les fonctions suivantes :

- faire la promotion du Québec comme destination touristique et favoriser le développement ainsi que la commercialisation des produits et des expériences touristiques du Québec ;
- favoriser la consolidation et la diversification de l'offre touristique ainsi que la création de nouvelles expériences touristiques ;
- soutenir l'amélioration de la qualité des produits et des services touristiques ;
- offrir et encadrer les services à la clientèle touristique en matière d'accueil, de renseignements et de réservations touristiques.

Les lois et les règlements relevant de la responsabilité du Ministère sont présentés à l'annexe I.

2. CLIENTÈLE ET PARTENAIRES AU CŒUR DE L'OFFRE DE SERVICE

Le Ministère oriente ses services vers la clientèle touristique et les acteurs de l'industrie touristique.

Il fait la promotion du Québec comme destination touristique à l'étranger et offre gratuitement aux touristes de toute provenance des services de renseignements touristiques et de réservation de produits touristiques.

Afin de favoriser le développement du potentiel touristique québécois, le Ministère entretient des relations de partenariat ou d'affaires avec de nombreux acteurs, dont les associations touristiques régionales (ATR) et les associations touristiques sectorielles (ATS), les entreprises privées, les organismes publics, les ministères et les collectivités locales et régionales.

Le Ministère offre à ses partenaires de l'industrie touristique des services spécialisés en matière de connaissances stratégiques, de commercialisation de la destination, d'accompagnement et de conseil. Il administre des programmes d'aide financière et il veille à l'application de la Loi sur les établissements d'hébergement touristique et du Règlement sur les établissements d'hébergement touristique.

3. ENVIRONNEMENT ET ENJEUX

Ralentissement de l'activité économique et touristique en 2011-2012

L'année 2011 a été marquée par un ralentissement de l'activité économique mondiale. Combiné à la conjoncture politique instable qui a touché certaines régions du monde, le ralentissement économique a eu des effets sensibles sur le tourisme international.

Les données de l'Organisation mondiale du tourisme révèlent qu'à l'échelle internationale, le nombre total de touristes qui se sont déplacés a ralenti par rapport à l'année antérieure, la progression se situant à 4,4 % en 2011. Le même phénomène a été observé en Asie et en Amérique du Nord, où la croissance a été respectivement de 6,1 % et de 2,9 %. Le Moyen-Orient a été la zone la plus touchée, affichant un recul de 8,4 %. Seule l'Europe a pu se démarquer avec une croissance de 5,8 %, atteignant ainsi un record inégalé de 500 millions de touristes.

Parmi les pays des Amériques, il est à noter que ceux de l'Amérique du Sud ont continué leur progression au chapitre des arrivées internationales, laquelle a atteint 10,1 % En Amérique du Nord, la croissance a été plus modeste. Les États-Unis et le Mexique enregistrent une progression respective de 4,2 % et de 1,9 %. Quant au Canada, il affiche un repli de 0,8 %.

Performance touristique du Québec en 2010-2011

Selon les plus récentes prévisions du ministère du Tourisme, la croissance de l'activité devrait également avoir ralenti au Québec en 2011. Après s'être établie à 5,9 % en 2010, elle devrait se situer à 3,4 % en 2011, générant des recettes totales estimées à 11,381 milliards de dollars.

Tous les grands marchés touristiques du Québec devraient contribuer à cette performance. Les dépenses des touristes originaires des autres pays, du Québec, des autres provinces canadiennes et des États-Unis progresseraient respectivement de 7,3 %, 3,8 %, 3,5 % et 3,1 %. Le Ministère prévoit que la croissance des recettes devrait être légèrement supérieure en 2012 et se fixer à 3,9 %.

Le tourisme est un secteur d'activité économique important pour le Québec. Les dernières statistiques disponibles** révèlent que ce secteur génère 141 000 emplois directs. Les plus récentes données répartissent ces emplois dans des domaines aussi variés que la restauration (24 %), l'hébergement (21 %), le commerce de détail (16 %), le transport (7 %), les divertissements et les loisirs (6 %).

Tableau 1

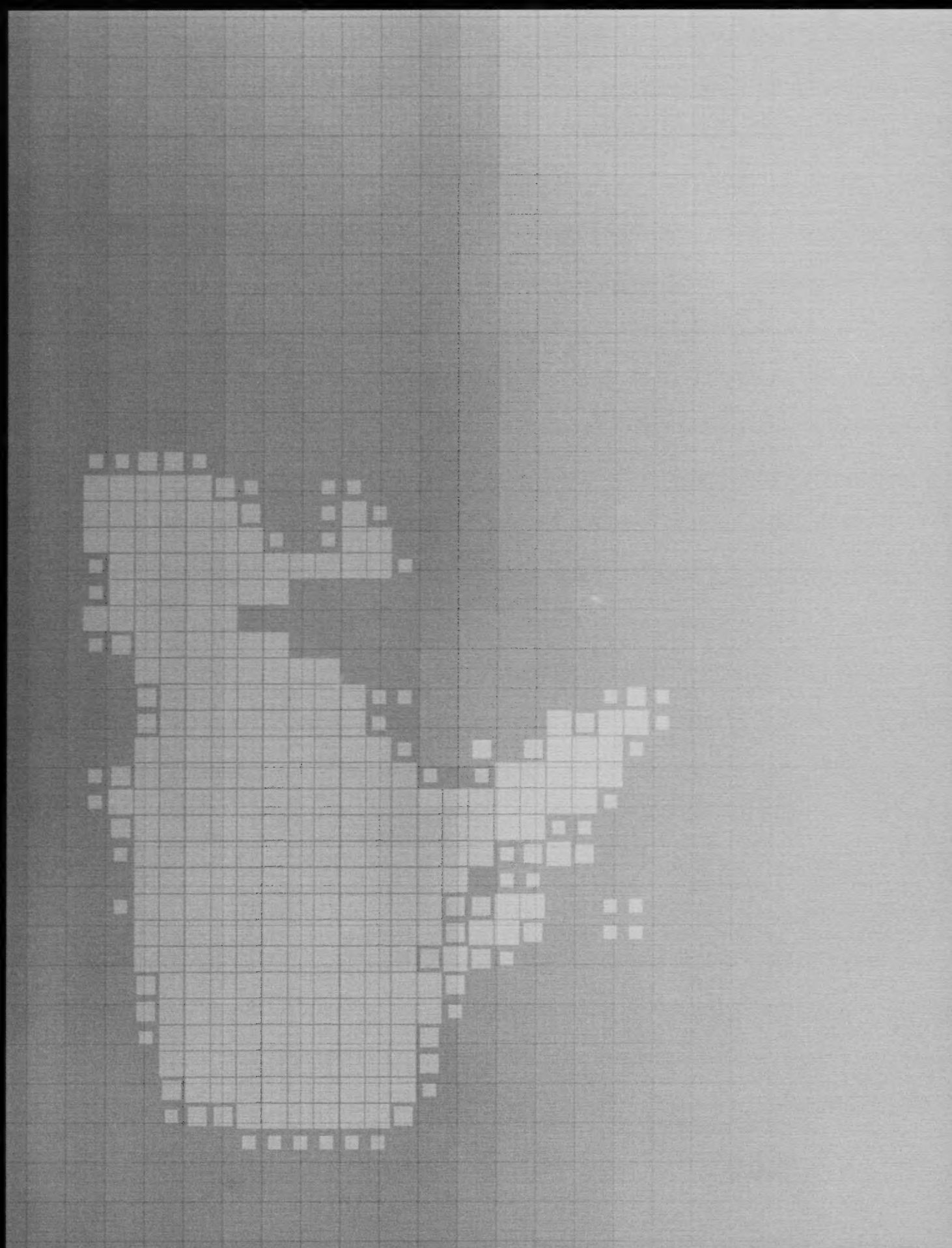
LE TOURISME AU QUÉBEC EN 2010-2011**

	2009 (M$)	2010 (M$)	2011* (M$)
Recettes touristiques	10 392	11 008	11 381
Dépenses des touristes	6 603	7 237	7 540
Autres dépenses	1 117	1 211	1 228
Dépenses des excursionnistes	2 672	2 560	2 614
Touristes québécois	3 537	3 917	4 065
Touristes des autres provinces du Canada	1 000	1 200	1 243
Touristes des États-Unis	984	1 027	1 059
Touristes des autres pays	1 081	1 093	1 173

Source : Statistique Canada, *Enquête sur les voyages des résidents du Canada (EVRC) 2009, 2010* et *Enquête sur les voyages internationaux (EVI) 2009, 2010.*

* Estimation du ministère du Tourisme

** Les données pour 2010 sont définitives alors que le rapport annuel 2010-2011 s'appuyait sur des résultats préliminaires. Pour les résultats estimés de 2011, le Ministère a procédé à une estimation des résultats, les données définitives n'étant pas disponibles au moment de la rédaction du présent rapport annuel de gestion.



PARTIE II

Les résultats

1. RÉSULTATS LIÉS AU PLAN STRATÉGIQUE 2005-2007

La présente partie du rapport annuel traite des résultats obtenus relativement au Plan stratégique 2005-2007, actuellement en révision, et au Plan annuel de gestion des dépenses 2011-2012 du Ministère. Les résultats cumulatifs depuis l'adoption du Plan stratégique, soit pour la période 2005-2012, et les résultats de l'exercice 2011-2012 sont présentés dans les tableaux synoptiques relatifs à chacun des enjeux.

ENJEU 1

La maximisation par le Ministère de sa capacité d'attraction et d'adaptation à l'évolution du marché

ORIENTATION 1

Orienter et concerter l'action gouvernementale et l'action privée en matière de tourisme

Axe d'intervention

MISE EN ŒUVRE D'UN NOUVEAU MODÈLE DE GESTION AXÉE SUR LE PARTENARIAT			
OBJECTIF	**INDICATEUR**	**RÉSULTAT 2005-2012**	**RÉSULTAT 2011-2012**
D'ici le 1er janvier 2006, avoir mis sur pied le Conseil des partenaires de l'industrie touristique où seront représentés le secteur privé, les régions, le palier local, les associations sectorielles ainsi que les ministères et les organismes concernés.	Nomination des membres et tenue d'une première rencontre.	100 %	S. O.[1]

1 Sans objet

Le partenariat entre le ministère du Tourisme et l'industrie touristique a grandement évolué en 2011-2012.

Plan de développement de l'industrie touristique

En septembre 2010, le Comité performance de l'industrie touristique formé d'une douzaine d'experts et de chefs de file de l'industrie a été créé. Ce comité s'est vu confier le mandat de proposer une vision globale visant à positionner le tourisme comme moteur de développement économique et permettant au Québec de se démarquer de la concurrence internationale dans une perspective d'accroissement des recettes touristiques et de développement régional.

Le Comité performance de l'industrie touristique a déposé son rapport aux Assises du tourisme en mai 2011. Ce rapport présente un diagnostic stratégique de l'industrie touristique ainsi que des pistes de solution qui prennent en compte les enjeux actuels. À l'occasion du dépôt du rapport, la ministre s'est engagée à élaborer le **Plan de développement de l'industrie touristique** ayant pour objectif d'améliorer la performance de l'industrie touristique et la croissance économique du tourisme québécois.

Afin d'appuyer cette démarche, la *Table stratégique d'échanges* a été mise sur pied afin de permettre aux représentants de l'industrie et du Ministère de convenir des grandes lignes du Plan. La Table s'est réunie à trois reprises au cours de l'exercice 2011-2012. Ses travaux ont été alimentés par cinq groupes de travail créés à cet effet : un groupe de travail sur Montréal, un groupe de travail sur Québec et trois groupes de travail mixtes avec le ministère du Tourisme – sur le Saint-Laurent, sur les pôles touristiques et sur le financement des entreprises.

Parallèlement à cette démarche, le Comité ministériel sur le développement de l'industrie touristique, présidé par la sous-ministre, a été mis sur pied à l'automne 2010. Ce comité avait pour but d'intensifier la concertation entre les ministères et les organismes gouvernementaux concernés et d'assurer une plus grande cohérence des actions de l'État dans le domaine du tourisme.

Les principaux partenaires de l'industrie touristique ont également été associés à l'élaboration du plan. Les associations touristiques régionales et sectorielles ont participé aux consultations sur les orientations et sur les mesures du plan. Elles ont été actives au sein des groupes de travail sur le Saint-Laurent, sur les pôles régionaux et sur le financement des entreprises. D'ailleurs, deux journées de consultation leur ont été consacrées pour valider les actions envisagées dans le Plan. Pour leur part, Tourisme Montréal et l'Office de tourisme de Québec ont sondé leurs partenaires du milieu au sujet des orientations et des projets prioritaires pour le développement du tourisme des régions de Montréal et de la Capitale-Nationale.

Le Ministère a aussi mené une série de travaux pour s'assurer que les mesures proposées répondent aux besoins et prennent en compte les enjeux de financement du secteur touristique et qu'elles fassent ainsi consensus au sein de l'industrie. Pour mieux cerner les principaux problèmes de financement qui freinent les projets d'investissement des PME touristiques, un sondage (CROP) a été réalisé en partenariat avec HEC Montréal et la Fondation de l'entrepreneurship auprès de 700 PME touristiques. Cinq groupes de discussion (*focus groups*) menés avec HEC Montréal et Investissement Québec ont permis de consulter 60 dirigeants d'entreprises touristiques québécoises au sujet de ces questions.

Comités de marchés

Dans la perspective de favoriser la concertation et d'harmoniser les actions des différents acteurs de l'industrie touristique sur les marchés hors Québec, les comités de marchés, créés par le Ministère en 2010, ont poursuivi leurs travaux en 2011-2012, réalisant neuf projets de partenariat pour un investissement commun qui totalise 3,4 millions de dollars.

Les comités de marchés permettent le partage d'une vision commune quant aux meilleures stratégies à adopter afin de promouvoir la destination québécoise à l'étranger. Ces instances constituent également un forum de discussion et d'échange d'information, de données et d'analyses stratégiques sur la clientèle, les marchés, les produits à privilégier, les indicateurs de performance, ce qui contribue à une prise de décisions plus éclairée.

Les comités de marchés sont chapeautés par un comité directeur et comprennent trois sous-comités regroupant, par zones géographiques, les marchés les plus porteurs pour le Québec (Canada/États-Unis, Europe, marchés émergents).

Au cours de l'exercice financier 2011-2012, le comité directeur a tenu une réunion en juin 2011, alors que les membres des sous-comités Canada/États-Unis et Marchés émergents se sont rencontrés à une occasion en octobre 2011. Quant au sous-comité Europe, il a siégé deux fois au cours de l'année, soit en juillet et en octobre 2011.

Axe d'intervention

TENUE DES ASSISES DU TOURISME			
OBJECTIF	**INDICATEUR**	**RÉSULTAT 2005-2012**	**RÉSULTAT 2011-2012**
D'ici le 1er septembre 2006, avoir réuni l'ensemble des entreprises, des associations et des regroupements afin de dresser un bilan de l'application de la Politique touristique du Québec, de discuter des plans communs et de procéder à des consultations.	Tenue et compte rendu de l'événement.	100 %	Rencontre annuelle de l'industrie touristique au cours des Assises du tourisme.

Les Assises du tourisme 2011, sur le thème «**Améliorer la performance touristique du Québec**», ont permis de présenter le contenu du rapport du Comité performance de l'industrie touristique, mis sur pied en septembre 2010.

Présidé par Gilbert Rozon, président fondateur du Groupe Juste pour rire, et formé d'une douzaine de chefs de file de l'industrie et d'experts, ce comité a reçu le mandat de proposer une vision globale visant à positionner le tourisme comme moteur de développement économique et permettant au Québec de se démarquer de la concurrence internationale dans une perspective d'accroissement des recettes touristiques et de développement régional.

Le dépôt du rapport lors des Assises a fourni aux membres du comité l'occasion de présenter leur démarche, leur diagnostic ainsi que leurs recommandations à l'égard du produit, du financement, du marketing et des ressources humaines.

Axe d'intervention

RENOUVELLEMENT DES ENTENTES DE PARTENARIAT AVEC LES ASSOCIATIONS TOURISTIQUES RÉGIONALES			
OBJECTIF	**INDICATEUR**	**RÉSULTAT 2005-2012**	**RÉSULTAT 2011-2012**
D'ici le 1er avril 2006, avoir convenu avec les ATR du niveau d'aide financière accordée, de la durée de l'entente et des modalités de reddition de comptes.	Signature de l'entente.	100 %	Signature de toutes les nouvelles conventions entre le ministère du Tourisme et les 22 ATR.

Conformément à l'objectif précité, les ententes 2006-2010 ont fixé les règles du jeu pour quatre ans. À terme, il a été convenu de reconduire intégralement cette convention, par avenant, pour l'exercice 2010-2011, en tant qu'année de transition.

Au cours de celle-ci, un comité réunissant des représentants du Ministère et des ATR a été formé afin de revoir la convention de base de partenariat. Cette révision portait sur la simplification administrative des ententes et sur l'amorce d'un virage axé sur la performance touristique. À ce sujet, des critères de performance ont été utilisés et intégrés à la nouvelle convention triennale 2011-2014. Au début du mois de juillet 2011, toutes les nouvelles conventions étaient signées par les 22 ATR et le Ministère.

Le Ministère et les ATR ont, en étroite collaboration, développé un outil de reddition de comptes.

ENJEU 2

La différenciation du Québec comme destination de choix sur les marchés étrangers ciblés

ORIENTATION 2

Assurer la mise en marché du Québec et de ses expériences touristiques

En 2011-2012, le Ministère a poursuivi ses efforts visant à accroître la notoriété du Québec sur la scène touristique internationale. Un investissement de près de 18,1 millions de dollars comprenant plus de 2,5 millions de dollars en provenance des partenaires a permis la réalisation notamment de campagnes promotionnelles, d'activités variées de commercialisation, de relations de presse et de représentation sur les marchés internationaux vouées à la promotion des produits touristiques répondant le mieux aux intérêts respectifs de la clientèle des marchés visés. Le recours systématique à l'image de marque du Québec dans le cadre de ces activités aura par ailleurs contribué à renforcer l'identité touristique du Québec.

De nouveau, les États-Unis, l'Ontario et l'Europe de l'Ouest (principalement la France et le Royaume-Uni) ont constitué les principales cibles du Ministère. Celui-ci, en collaboration avec Tourisme Québec, Tourisme Montréal et Québec Maritime, a consenti des efforts à l'égard du marché de la Suisse romande, qui a fait l'objet d'une première campagne promotionnelle. Pour le marché de l'Allemagne, le Ministère a adhéré à la campagne internet printemps/été de la Commission canadienne du tourisme.

Enfin, la collecte de données stratégiques sur les marchés (tendances, comportements d'achat, concurrence) demeure une activité de premier plan afin d'aumenter l'efficience des actions promotionnelles du Ministère sur la scène internationale et de répondre aux besoins et attentes des partenaires de l'industrie touristique québécoise. Des efforts ont également été déployés pour améliorer les connaissances stratégiques, notamment au moyen de l'achat de sept études sur la clientèle, de la collecte d'information dans les rapports trimestriels produits par les bureaux Destination Québec et de la veille sur les croisières internationales confiée à la Chaire de tourisme Transat de l'École des sciences de la gestion de l'Université du Québec à Montréal.

Axe d'intervention

DÉVELOPPEMENT D'UNE STRATÉGIE DE MARQUE POUR LA DESTINATION

OBJECTIF	INDICATEUR	RÉSULTAT 2005-2012	RÉSULTAT 2011-2012
D'ici le 30 mars 2006, avoir mis au point des outils promotionnels permettant de reconnaître davantage la singularité touristique du Québec parmi la pléiade des destinations concurrentes.	Validation des outils développés auprès de groupes témoins ciblés.	100 %	Évaluation en continu depuis 2005.

Campagnes promotionnelles sur les marchés internationaux

De l'enveloppe globale d'investissement de 18,1 millions de dollars consacrée à la mise en marché de la destination Québec en 2011-2012, plus de 14 millions ont été investis dans la réalisation de campagnes publicitaires qui constituent le principal levier promotionnel utilisé par le Ministère.

Parmi les projets les plus importants, notons la réalisation d'une campagne estivale intitulée « How do you say... in Québec? » visant le marché de la région métropolitaine de New York (qui inclut une partie du New Jersey et du Connecticut) ainsi que les marchés de Philadelphie, de Baltimore et de Washington, et mettant de l'avant la saveur européenne de la destination et la joie de vivre des Québécois.

En partenariat avec Tourisme Montréal et Tourisme Cantons-de-l'Est, une campagne promotionnelle a été réalisée sous la thématique « Road Trip » afin d'augmenter l'achalandage touristique provenant de Boston durant la période automnale. Cette campagne a permis de promouvoir de nombreux attraits touristiques des régions concernées, ainsi que de leur offre d'hébergement.

Toujours sur ces marchés, le Ministère a reconduit la campagne hivernale intitulée « The warmth of winter », lancée à l'hiver 2010, qui innovait en créant un canal *YouTube* consacré à la diffusion de vidéos promotionnelles sur la destination québécoise. Ces vidéos ont également été projetées sur les écrans de milliers de taxis new-yorkais. L'intégration d'un code-barres aux visuels des campagnes publicitaires pour permettre de visionner des capsules vidéo à partir d'un téléphone cellulaire a augmenté la performance de l'offensive mobile.

En Ontario, sur le thème « Feel », la campagne estivale visait à donner un avant-goût de l'expérience québécoise par l'évocation de sensations. Trois thèmes principaux ont été mis de l'avant soit la gastronomie, les festivals et événements ainsi que l'aventure douce.

En association avec six partenaires et avec Air Canada, le Ministère a poursuivi ses efforts promotionnels sur le marché français en déployant une campagne estivale sur le thème « Plus de... au km^2 ». Cette campagne, qui visait à accroître la notoriété de la destination, a mis l'accent sur l'immensité du territoire et sur la richesse de l'offre touristique québécoise. La campagne hivernale, dans le prolongement de la version estivale, a été réalisée en partenariat avec Air Transat, la Commission canadienne du tourisme (CCT) et sept régions touristiques (Québec, Saguenay-Lac-Saint-Jean, Laurentides, Québec maritime, Québec authentique, Charlevoix et Montréal). Des accroches publicitaires ont été combinées à une série de visuels spectaculaires montrant les grands espaces du Québec, tout en présentant les richesses uniques des régions partenaires ainsi que la grande diversité des activités, l'offre culturelle et l'authenticité du Québec.

De plus, le Ministère et Tourisme Montréal se sont associés dans le cadre d'une campagne promotionnelle ciblant le marché français afin d'inciter les voyageurs à prolonger leur séjour à Montréal. Cette campagne visait également les produits événementiels tout en mettant de l'avant l'expérience urbaine et le caractère festif du Québec.

Le Québec a de plus été positionné comme destination de ski au Royaume-Uni par l'entremise de la campagne hivernale « We've got the great outdoors right next door ». Une campagne estivale a aussi été réalisée pour ce marché, sur les thèmes « UrbaNature » et « CountriCity ».

Toujours dans l'optique d'intensifier ses efforts promotionnels, le Ministère a déployé une première campagne estivale sur le marché de la Suisse romande, *en partenariat avec Tourisme Montréal, l'Office du tourisme de Québec et Québec Maritime. Sous* la thématique *« Découvrez les 5 incontournables du Québec », la campagne mettait en valeur l'expérience grande nature combinée au séjour urbain.*

Par ailleurs, le Ministère a poursuivi la réalisation de campagnes promotionnelles mettant en valeur différents produits, notamment le vélo, la motoneige et le ski. Celles-ci ont été menées en collaboration avec les associations touristiques régionales, sous la

coordination des ATR associées du Québec et dans le respect de l'image de marque touristique québécoise. Quatre régions touristiques ont participé à la campagne sur le ski et trois à celle qui portait sur le cyclotourisme alors que quatorze régions ont pris part à la campagne sur la motoneige.

Relations de presse visant les marchés ciblés

En matière de relations de presse, les activités du Ministère sont de deux principaux types : l'accueil de journalistes et d'équipes de télévision en tournée de presse individuelle ou de groupe, et les rencontres de presse, aussi appelées bourses-médias. L'accueil de voyagistes étrangers appartient également à cette catégorie d'activité.

Le Service des relations de presse soutient les efforts promotionnels du Ministère en obtenant une couverture de presse favorable pour le Québec dans des médias écrits et électroniques.

La crédibilité des journalistes et la valeur média des articles publiés et des émissions de télévision diffusées augmentent la visibilité du Québec comme destination touristique sur les marchés prioritaires. Les relations de presse constituent également un outil de choix pour positionner le Québec comme destination sur l'ensemble des marchés, y compris dans les pays en émergence comme le Brésil et l'Inde et sur les marchés en transition comme le Japon et le Mexique.

Un investissement de plus de 1,1 million de dollars a permis au Ministère d'accueillir plus de 1 000 journalistes dans les différentes régions touristiques du Québec. Les retombées médiatiques de ces voyages de représentants des médias au Québec sont estimées à près de 134 millions de dollars en 2011-2012, une augmentation substantielle par rapport à l'année précédente. Cette hausse s'explique par une couverture accrue du Québec dans les médias Internet, ainsi que par sa médiatisation dans plusieurs émissions télévisuelles d'envergure.

Il s'agit notamment du tournage de deux épisodes de l'émission matinale *The Today Show* diffusée sur le réseau américain NBC. Pour la première fois, l'émission transportait son plateau à l'extérieur des frontières américaines. Attirant une moyenne quotidienne de plus de 5 millions de téléspectateurs à travers les États-Unis et le Canada, *The Today Show* a procuré au Québec une visibilité dont les retombées sont estimées à 13 millions de dollars.

Notons également la parution d'une monographie consacrée entièrement au Québec, éditée par le réputé magazine de voyages *Dove*. Il s'agit d'un numéro hors série de 162 pages qui met l'accent sur la diversité de l'offre touristique québécoise pendant les quatre saisons, ainsi que sur la richesse culturelle et les forces créatrices de la destination. Cette monographie a été tirée à plus de 120 000 exemplaires.

Le Ministère a également participé à une trentaine de rencontres de presse (réceptions et bourses médias. De nombreuses activités ont été organisées dans plus d'une douzaine de pays, permettant un rapprochement avec les journalistes en vue de les inciter à inclure le Québec dans leur planification annuelle de reportages.

Site promotionnel du Ministère

Point de convergence de toutes les campagnes et actions promotionnelles du Ministère, le site touristique officiel du Québec, bonjourquebec.com, a enregistré près de 5 958 000 visites au cours de l'exercice 2011-2012.

Le site contributif Destination Québec a, quant à lui, enregistré près de 109 500 visites au cours de la même période.

En 2010, le Ministère a conclu un partenariat avec MétéoMédia afin de concevoir le site Web SortiesMétéo et ses applications mobiles pour les appareils de communication intelligents (iPhone et iPad). Offert en français et en anglais, SortiesMétéo est un outil novateur qui permet aux internautes et aux mobinautes de planifier ses activités au Québec en fonction de la météo. Le site propose en effet une panoplie d'activités touristiques. Il a fait l'objet de travaux majeurs au cours de l'été 2011, entraînant une nette amélioration de la vitesse de génération des listes de suggestions.

Au cours de l'exercice financier 2011-2012, plus de 118 000 visites ont été enregistrées, selon la distribution suivante :

- plus de 36 000 sur le site SortiesMétéo ;
- plus de 60 000 par l'application iPhone ;
- plus de 22 000 par l'application iPad.

Évaluation des outils promotionnels

Chaque année, en collaboration avec une firme d'experts-conseils en marketing, le Ministère évalue certaines de ses campagnes promotionnelles. Ces évaluations postcampagnes permettent de mesurer l'efficacité et la performance des outils et des médias utilisés auprès de la clientèle sur les marchés prioritaires que sont la France, le nord-est des États-Unis et la région métropolitaine de Toronto (Ontario). S'y sont ajoutées en 2011-2012 deux évaluations portant sur le marché du centre-ouest des États-Unis et sur celui de la Suisse romande.

Dans le cadre de ces évaluations, des données sont aussi recueillies sur la notoriété du Québec afin de suivre l'évolution de la place qu'il occupe comme destination touristique potentielle auprès de la clientèle visée.

Axe d'intervention

RENOUVELLEMENT DE L'APPROCHE DE PROMOTION SUR LES MARCHÉS INTERNATIONAUX

OBJECTIF	INDICATEUR	RÉSULTAT 2005-2012	RÉSULTAT 2011-2012
D'ici le 30 mars 2006, avoir remodelé l'offre touristique québécoise autour de quatre grands regroupements d'expériences : le Québec des grandes villes, du Saint-Laurent, de villégiature et de grande nature.	Production et validation des outils promotionnels.	100 %	Utilisation des quatre expériences au cours des campagnes internationales.

Production d'outils promotionnels

Afin de soutenir ses actions et campagnes promotionnelles pour le produit Chasse et Pêche, le Ministère a produit, en collaboration avec la Fédération des pourvoiries du Québec, la brochure *Hunting & Fishing Packages 2011-2012*, destinée au marché nord-américain.

Par ailleurs, de nombreux documents promotionnels imprimés et numériques ont été élaborés en plusieurs langues – feuillets d'information, cartes, signets, invitations, menus, etc. – à l'intention des partenaires de l'industrie aussi bien que du grand public, de provenance locale ou internationale. Beaucoup de ces documents sont produits en appui aux grandes campagnes publicitaires ou en soutien stratégique à certaines campagnes Web.

Axe d'intervention

RÉVISION DE LA STRUCTURE DE REPRÉSENTATION INTERNATIONALE DU MINISTÈRE

OBJECTIF	INDICATEUR	RÉSULTAT 2005-2012	RÉSULTAT 2011-2012
Mettre en œuvre le 1er avril 2006 le scénario retenu (structure de représentation internationale du Ministère) à la suite de l'analyse des marchés potentiellement intéressants pour le Québec et des solutions les plus avantageuses pour y investir.	Analyse de marché et rapport coût-avantage.	100 %	Évaluation en continu.

Le réseau des bureaux Destination Québec à l'étranger a pour mandat de soutenir les stratégies ministérielles de commercialisation et de promotion à l'échelle internationale :

- il assure une présence assidue auprès des voyagistes pour les inciter à promouvoir les programmes sur la destination;
- il entretient des liens privilégiés avec la presse grand public et spécialisée en tourisme, de sorte que le Québec bénéficie d'une bonne couverture de presse;
- il réalise des actions promotionnelles comme la participation à des bourses et à des salons, et organise des tournées de presse et de familiarisation ainsi que des séminaires de formation;
- il maintient à jour des connaissances stratégiques sur les marchés couverts – tendances, concurrence, comportements, etc.

Le réseau de représentation internationale est composé de neuf bureaux implantés dans huit pays, soit le Canada, les États-Unis, la France, le Royaume-Uni, l'Allemagne, le Japon, le Mexique et la Chine. L'administration de huit bureaux est assurée par des entreprises privées spécialisées en promotion touristique et le neuvième par un employé du Ministère affecté à temps plein au bureau de Mexico afin de favoriser le démarchage et la promotion sur les marchés du Mexique et du Brésil. Les dépenses d'exploitation relatives au réseau de représentation internationale totalisent près de 4 millions de dollars en 2011-2012.

En 2011-2012, près de 475 activités ont été réalisées dans les catégories « Promotion commerciale » et « Promotion en territoire » par l'ensemble du réseau. Parmi ces activités, notons la participation à des salons et bourses touristiques d'importance, tels que l'International Travel Bourse de Berlin (ITB Berlin), le World Travel Market à Londres, Le Monde à Paris (MAP) et la Borsa Internazionale del Turismo 2012 à Milan (BIT Milan).

Des missions commerciales ont été organisées à Lyon, Milan et, pour la première fois, à Francfort en Allemagne. Une quinzaine d'entreprises ont participé à ces activités menées à l'initiative du Ministère et permettant aux voyagistes, agents de voyages, agents de motivation et journalistes du Québec de renforcer leurs relations d'affaires.

Enfin, Rendez-Vous Canada, la bourse la plus importante du Canada, s'est tenue dans la Ville de Québec au mois de mai 2011, permettant à plus de 350 voyagistes venus du monde entier de découvrir les attraits du Québec. Dans le cadre de cet événement, une cinquantaine de voyagistes chinois ont participé à des tournées organisées de familiarisation visant à leur faire mieux connaître le Québec.

ENJEU 3

La croissance et la pérennité de l'industrie, des ressources et des communautés concernées

ORIENTATION 3A

Amorcer l'implantation du tourisme durable

Axe d'intervention

DÉFINITION ET PARTAGE D'UNE VISION COMMUNE DU TOURISME DURABLE AU SEIN DE L'INDUSTRIE

OBJECTIF	INDICATEUR	RÉSULTAT 2005-2012	RÉSULTAT 2011-2012
D'ici le 31 octobre 2006, adopter une définition et une charte du tourisme durable et en convenir avec le Conseil des partenaires de l'industrie touristique.	Diffusion de la Charte dans les différents réseaux d'intervenants.	S. O.	Diffusion du Plan d'action de développement durable du Ministère.
D'ici le 31 mars 2006, avoir défini des critères d'éco-conditionnalité pouvant être appliqués dans divers programmes de soutien visant l'industrie touristique.	Approbation du Conseil des partenaires de l'industrie touristique.	S. O.	

À la suite de l'adoption en 2006 de la Loi sur le développement durable et du dépôt en 2007 de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013, le Ministère a adapté son action à ce nouveau contexte. Par conséquent, le contenu de l'orientation 3a a été remplacé par le Plan d'action ministériel de développement durable (ci-après PADD), comme le prévoient la Loi et la stratégie gouvernementale. Ce plan a été préparé au cours de l'exercice financier 2008-2009, et sa mise en œuvre a débuté avec l'exercice 2009-2010.

Le suivi des objectifs du PADD est présenté à l'annexe 4.

ORIENTATION 3B

Susciter et soutenir le développement de produits touristiques

Axe d'intervention

PRIORISATION DES INTERVENTIONS À RÉALISER EN PARTENARIAT POUR ADAPTER ET DÉVELOPPER L'OFFRE POUR CHACUN DES PRODUITS

En 2011-2012, le Ministère a déployé des efforts afin d'accomplir plusieurs actions significatives, dont la poursuite du développement des croisières internationales sur le Saint-Laurent et du tourisme dans les régions situées au nord du 49e parallèle. De plus, il a maintenu sa collaboration avec les associations touristiques sectorielles qui regroupent toutes les entreprises offrant des produits touristiques particuliers, et il poursuit la réalisation des diagnostics déjà entrepris.

Stratégie de développement durable et de promotion des croisières internationales : quatrième année de mise en œuvre

Le 8 mai 2008, le gouvernement du Québec a lancé la Stratégie de développement durable et de promotion des croisières internationales sur le fleuve Saint-Laurent. Dotée d'un budget de 52,5 millions de dollars sur cinq ans, cette stratégie poursuit l'objectif de faire du Saint-Laurent une destination majeure de croisières internationales en Amérique du Nord d'ici 2018.

Pour y arriver, elle mise, d'une part, sur l'émergence de six nouvelles escales, soit Saguenay, Baie-Comeau, Sept-Îles, Havre-Saint-Pierre, Gaspé et les Îles-de-la-Madeleine, qui s'ajoutent à Québec, Trois-Rivières et Montréal, et, d'autre part, sur le rehaussement de la notoriété du Saint-Laurent sur le marché des croisières internationales, notamment par des efforts soutenus en matière de démarchage et de promotion.

En 2011-2012, une aide financière totalisant 6 260 604 dollars a été accordée à huit projets aux Îles-de-la-Madeleine et sur la pointe gaspésienne. L'escale des Îles-de-la-Madeleine a reçu 1 161 441 dollars pour se doter des installations et aménagements nécessaires pour accueillir des navires de croisières internationales. Trois projets ont ainsi été soutenus, soit la construction d'une gare maritime, des aménagements et des équipements pour le transbordement des croisiéristes ainsi que l'aménagement de la zone portuaire et du cœur villageois de Cap-aux-Meules.

Quant à l'escale de la Gaspésie, cinq projets y ont également été soutenus, recevant au total une contribution de 5 099 163 dollars. L'aide financière servira à appuyer la construction à Gaspé de la gare intermodale abritant le terminal des croisières internationales, la mise en service du train touristique Gaspé-Percé et de deux aires de débarquement à Coin-du-Banc et à L'Anse-à-Beaufils, de même que l'aménagement du circuit d'interprétation nommé « Circuit des Bâtisseurs ».

Au cours de l'exercice 2011-2012, une aide financière de 96 000 dollars a été consentie à l'Association des croisières du Saint-Laurent afin que cet organisme développe une Politique nationale d'accueil des passagers des navires de croisières internationales et produise des audioguides multilingues pour la visite des attraits touristiques les plus populaires.

Depuis 2008, le Ministère a accordé 34,6 millions de dollars pour soutenir la réalisation de projets d'infrastructures portuaires et touristiques et d'études à ce sujet. Ainsi, une proportion de 78,3 % de l'enveloppe budgétaire de 44,2 millions de dollars prévue à ces fins a été engagée depuis le début de la mise en œuvre de la Stratégie.

À ces sommes s'ajoutent 5,4 millions de dollars, accordés par le Fonds Chantiers Canada-Québec par le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, pour l'aménagement du Village portuaire et touristique à La Baie. Le tableau suivant dresse un état de la situation des projets annoncés à ce jour.

Tableau 2

STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE PROMOTION DES CROISIÈRES INTERNATIONALES SUR LE FLEUVE SAINT-LAURENT : PROJETS ANNONCÉS

	AIDE ACCORDÉE ($)	INVESTISSEMENTS ($)
SAGUENAY		
Construction du quai A.-Lepage et du bâtiment d'accueil	9 800 000	29 400 000
Déploiement de l'offre muséale et touristique du Musée du Fjord	1 095 607	3 517 900
BAIE-COMEAU		
Construction du bâtiment d'accueil et aménagement d'une zone de transit	3 393 898	13 117 429
Réalisation du Jardin des glaciers	2 845 298	9 700 000
SEPT-ÎLES		
Élaboration du plan d'affaires de la communauté innue	27 000	33 750
Construction du Quai des croisières	6 613 667	20 400 000
Aménagement d'attraits et de services touristiques : site du Vieux-Quai et ses environs, et site du Vieux-Poste	1 407 010	4 221 030
Développement de l'expérience innue : train touristique, site Mamuitun et musée Shaputuan	690 485	2 024 750
HAVRE-SAINT-PIERRE		
Élaboration du plan directeur d'aménagement	40 000	120 000
Aménagements et mise en valeur d'attraits : Maison de la culture Roland-Jomphe, Shed à morue et Place des artisans	1 609 015	4 826 039
ÎLES-DE-LA-MADELEINE		
Construction de la gare maritime	250 000	750 000
Aménagements et équipements pour le transbordement des croisiéristes	234 790	704 370
Aménagement des zones d'accueil à Cap-aux-Meules	676 651	2 029 952
Création de l'écomusée de la Fromagerie du Pied-de-Vent	70 000	270 000
GASPÉSIE		
Construction de la gare intermodale/terminal	2 152 845	6 458 535
Aménagements : Parc nautique de Gaspé, aire d'embarquement, Havre culturel à l'Anse-à-Beaufils et débarcadère à Coin-du-Banc	590 949	1 729 137
Mise en service du train touristique Gaspé-Percé et de deux gares	717 127	2 151 382
Aménagement du Circuit des bâtisseurs à Chandler	2 229 191	6 687 572
ENSEMBLE DES ESCALES		
Plans d'intervention en ressources humaines	64 000	160 000
Politique d'accueil et production d'audioguides	96 000	305 000
TOTAL PARTIEL	**34 603 533**	**108 606 846**
SAGUENAY (PROJET DONT LE FINANCEMENT NE DÉCOULE PAS DE LA STRATÉGIE).		
Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire Village portuaire et touristique	5 367 261	16 100 000
TOTAL GÉNÉRAL	**39 970 794**	**124 706 846**

Au terme de la quatrième année de mise en œuvre de la Stratégie, 39,3 des 52,5 millions de dollars prévus sont engagés, ce qui représente 86 % de l'enveloppe globale qui y est allouée. Les sommes se répartissent ainsi :

- 34,6 millions de dollars pour la réalisation d'études et la construction d'infrastructures, dont 6,4 millions de dollars en 2011-2012 ;
- 3,5 millions de dollars pour la promotion du Québec comme destination de croisières internationales et pour le démarchage de compagnies de croisières, dont 0,8 million de dollars en 2011-2012 ;
- 1,2 million de dollars accordés par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour la formation et le perfectionnement des compétences dans les escales, dont 0,2 million de dollars en 2011-2012.

À ces réalisations s'ajoutent :

- le maintien de la veille stratégique en association avec la Chaire de tourisme Transat de l'École des sciences de la gestion de l'Université du Québec à Montréal ;
- la réalisation d'un bilan des interventions menées par les différents partenaires pour faire du Saint-Laurent une destination majeure de croisières internationales en Amérique du Nord, bilan produit à mi-parcours de la mise en œuvre de la Stratégie ; la production d'un rapport sur le sondage effectué en 2010 auprès des croisiéristes et des membres d'équipage de navires de croisières dans les ports du Saint-Laurent ;
- la réalisation d'une étude sur le comportement des passagers des navires de croisières à destination du port de Québec en vue de préciser les dépenses associées aux opérations d'embarquement et de débarquement.

Stratégie de marketing des croisières 2010-2013

Le gouvernement du Québec a investi des sommes importantes, en concertation avec le gouvernement du Canada et les partenaires du milieu, dans la mise en place et le positionnement d'un réseau d'escales de calibre international.

En 2011-2012, quelque 840 000 dollars ont été investis pour positionner la destination.

La Stratégie de marketing 2010-2013 pour les croisières internationales sur le Saint-Laurent vise à positionner le fleuve en tant que destination incontournable. Cette stratégie est basée sur une analyse du profil de la clientèle et des marchés de croisières internationales.

Ainsi, le Ministère a maintenu ses efforts promotionnels, essentiellement sur le marché américain. Sous l'image de marque du Québec, diverses activités promotionnelles ont été réalisées, dont des placements publicitaires dans des magazines spécialisés, la participation à des salons et à des bourses de voyages spécialisés. De plus, un dîner de presse et une bourse, auxquels ont participé des représentants d'escales québécoises, ont été organisés à New York à l'intention des agents de voyages spécialisés en croisières et des représentants de compagnies de croisières et de voyagistes.

Les actions dirigées vers le réseau de distribution ont été maintenues, notamment la formation en ligne et la conception de contenus de séminaires de formation à l'intention des agents de voyages. Le Réseau de veille de la Chaire de tourisme Transat de l'École des sciences de la gestion de l'Université du Québec à Montréal s'est vu confier le mandat de suivre l'évolution du secteur des croisières internationales.

Le Ministère a également convenu d'assurer la concertation et la complémentarité des interventions des différents partenaires engagés dans la promotion des croisières. Il a travaillé en étroite collaboration avec l'Association des croisières du Saint-Laurent (ACSL) afin d'intensifier le démarchage des compagnies de croisières et a soutenu financièrement les actions promotionnelles de Québec International et de Tourisme Montréal afin de renforcer l'importance de ces deux villes comme ports d'embarquement et de débarquement.

Ces initiatives ont permis au Québec de se démarquer comme destination croisière de choix.

Stratégie touristique québécoise au nord du 49e parallèle, « Cultures et espaces à découvrir »

Au cours des dernières années, le Ministère a travaillé à la préparation d'une stratégie touristique québécoise visant les régions situées au nord du 49e parallèle. Cette stratégie a été lancée le 23 novembre 2011.

Bien ancrée dans la volonté du gouvernement de créer un nouvel espace économique, cette stratégie s'appuie sur les profils régionaux, sur l'état de la concurrence, sur le potentiel réel des régions sauvages, sur le caractère exceptionnel des paysages, sur la rencontre de cultures riches et variées ainsi que de collectivités motivées par leur développement touristique et économique.

La stratégie touristique, qui est incluse dans le cadre du Plan Nord du gouvernement du Québec, vise à faire du nord du 49e parallèle une destination de calibre mondial, qui procure une expérience touristique authentique alliant la cohabitation avec des peuples nordiques et le respect de la nature, dans une perspective de développement durable et d'enrichissement collectif.

Un ensemble d'initiatives sera défini, de concert avec les collectivités locales, et ce, dans le respect de leurs orientations et de leurs priorités. Pour ce faire, cinq axes d'intervention ont été définis comme suit :

- Agir en partenariat ;
- Développer des infrastructures de qualité ;
- Miser sur des attraits et des produits distinctifs ;
- Investir dans la formation et la gestion des ressources humaines ;
- Promouvoir et commercialiser la destination.

En 2011-2012, le volet Aide au développement touristique au nord du 49e parallèle a permis d'accorder une aide financière totalisant 1 774 960 dollars à sept projets qui généreront des investissements de plus de 20,7 millions de dollars.

Ententes de partenariat avec les associations touristiques sectorielles

Les associations touristiques sectorielles (ATS) regroupent des entreprises qui offrent des produits touristiques dans des créneaux particuliers : motoneige, ski, tourisme de santé, golf, croisière, hébergement, écotourisme, pourvoirie, tourisme culturel, etc.

À l'été 2009, un programme triennal destiné à soutenir les ATS a été lancé afin de permettre à celles-ci de contribuer à la structuration des produits touristiques les plus porteurs pour le développement de l'industrie.

Depuis, 20 ATS ont signé une entente triennale avec le Ministère, totalisant plus de 4,4 millions de dollars sur 3 ans, dont 1,6 million de dollars en 2011-2012. L'aide versée vise le soutien au développement ou à la commercialisation des produits à fort potentiel touristique, et ce, afin d'accroître les recettes touristiques du Québec.

De plus, ce programme établit un partenariat visant à susciter et à soutenir le développement de l'offre (meilleures pratiques d'affaires dans les entreprises touristiques, accompagnement, mentorat, formation, qualité, etc.). Il contribue également à la mise en marché de produits sur les marchés hors Québec : salons, bourses et foires, tournées de familiarisation, activités de relations publiques, documents promotionnels, etc.

Au printemps 2011, un comité de travail réunissant des représentants du Ministère et des ATS a été formé afin de convenir des grandes orientations à donner au nouveau programme qui suivra celui de 2009-2011. Ce comité avait comme mandat :

- d'établir un diagnostic du partenariat actuel ;
- de convenir des principes d'action devant guider le partenariat renouvelé ;
- de définir les objectifs de ce partenariat ;
- de clarifier le rôle des ATS ;
- de proposer des pistes d'action en vue de renouveler le partenariat.

Le comité a poursuivi ses travaux tout au long de l'année financière, en quête d'un consensus sur les orientations à privilégier pour soutenir les ATS et pour leur donner un rôle actif en matière de développement, d'entrepreneuriat et de mise en marché.

Diagnostics

En 2009, le Ministère a lancé un important chantier visant la réalisation de diagnostics relatifs à cinq produits touristiques. Les cinq diagnostics ont été produits dans l'ordre suivant: tourisme de nature (écotourisme et tourisme d'aventure, parcs), tourisme autochtone, pourvoiries chasse et pêche, tourisme culturel et agrotourisme. Ces diagnostics revêtent une grande importance dans la mesure où ils visent à définir les meilleures pratiques d'affaires des destinations concurrentes et qu'ils serviront d'intrants à l'élaboration de mesures structurantes en vue du renouvellement de l'offre touristique au Québec.

En 2010, le Ministère a rendu publics trois diagnostics: *Tourisme autochtone*, *Tourisme nature* et *Pourvoiries – chasse et pêche*.

Un quatrième diagnostic, *Tourisme culturel*, rendu public en mars 2011, porte notamment sur le volet de l'industrie événementielle. Il ressort clairement de ce diagnostic que le développement durable de l'industrie événementielle doit prendre assise sur une importante mobilisation des partenaires clés de l'industrie, qu'ils soient publics, privés ou associatifs, afin d'accroître la synergie et de favoriser l'action concertée.

Enfin, plusieurs rencontres bilatérales avec le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation se sont tenues en cours d'année afin de finaliser la production du diagnostic *Agrotourisme*, qui viendra clore le chantier amorcé par le Ministère en 2009. Des consultations ont été menées auprès de l'Association de l'Agrotourisme et du Tourisme gourmand (AATG) et du Groupe de concertation sur l'agrotourisme au Québec. Les grandes lignes du diagnostic ont été présentées lors d'un colloque sur l'agrotourisme organisé par le Centre de référence en agriculture et agroalimentaire du Québec (CRAAQ).

Appui aux projets structurants dans le cadre du volet d'aide stratégique aux projets touristiques

Le Programme de soutien au développement et à la promotion touristiques, volet Aide stratégique aux projets touristiques, vise à favoriser le développement de produits et d'attraits majeurs au Québec comportant des investissements directs totaux de 1 million de dollars et plus.

Ce programme soutient des projets qui contribuent de manière notable au renouvellement de l'offre touristique québécoise et qui lui permettent de se démarquer sur la scène internationale. Le Ministère a reçu 130 projets depuis le lancement du programme, le 15 novembre 2007. À cet égard, en 2011-2012, il a accordé son soutien à treize projets jugés porteurs pour le développement de l'offre touristique québécoise, et ce, dans huit régions touristiques du Québec. Les subventions consenties en 2011-2012 atteignent 1,9 million de dollars, somme qui générera des investissements totaux de plus de 54,5 millions de dollars.

Aide financière aux festivals et aux événements touristiques

Les festivals et les événements demeurent des produits touristiques d'attraction pour le Québec et ses régions. Le Programme d'aide financière aux festivals et aux événements touristiques permet d'appuyer les événements qui démontrent une performance touristique importante. En 2011-2012, le Ministère a traité 220 demandes et il a soutenu financièrement 141 de ces événements, à même une enveloppe budgétaire de 12,5 millions de dollars.

Le Ministère poursuit le virage qui consiste à tenir compte de la performance touristique des événements dans l'attribution de l'aide financière. Le programme intègre des seuils minimaux d'achalandage particuliers à chaque volet (1 et 2), qui permettent notamment de prendre en considération les réalités propres aux événements se déroulant en région. De plus, la diffusion des indicateurs utilisés pour évaluer la performance touristique assure une plus grande transparence à l'approche utilisée par le Ministère et une meilleure compréhension de la part des promoteurs.

Afin de soutenir les promoteurs, le Ministère a offert des services-conseils sur les critères d'admissibilité, sur la façon d'évaluer la performance touristique des événements, sur les pistes d'amélioration de cette performance touristique et sur les actions à entreprendre en matière de développement durable.

Avec la collaboration du Conseil du trésor, le Ministère coordonne les travaux d'un groupe interministériel affecté à la coordination de l'aide aux festivals et aux événements. Ce groupe de travail a pour mandat de développer une vision gouvernementale de ce secteur d'activité, de rechercher les mesures de simplification administrative qui peuvent être mises en place entre les différents organismes publics qui appuient les festivals et les événements, cela afin d'améliorer l'efficience et l'efficacité des programmes.

Le groupe de travail est composé de représentants des ministères et organismes du gouvernement du Québec que concerne le financement des festivals et des événements :

- ministère du Tourisme ;
- ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine ;
- ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire ;
- ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport ;
- Société de développement des entreprises culturelles ;
- Conseil des arts et des lettres ;
- Bureau de la Capitale-Nationale.

En 2011-2012, les travaux en vue de simplifier, de coordonner et d'harmoniser les processus d'affaires ont abouti à un consensus chez les organismes publics concernés quant à l'approche à privilégier pour la réalisation du mandat gouvernemental. À cet égard, un appel d'offres a été lancé pour la rédaction du *Dossier de présentation stratégique.*

Approche qualité

En février 2011, le Ministère a conclu une entente de partenariat avec le Mouvement québécois de la qualité afin de promouvoir une culture de la qualité auprès des entreprises touristiques. L'objectif est d'améliorer, chez les chefs d'entreprises touristiques, la connaissance des meilleures pratiques d'affaires ainsi que l'intégration et l'application de ces pratiques au sein de leur organisation. Les champs couverts par cette approche sont la qualité de l'accueil et des services à la clientèle ainsi qu'un comportement organisationnel responsable, c'est-à-dire qui prend en considération les principes de développement durable.

Au cours de l'exercice financier 2011-2012 et dans le cadre de cette entente, les partenaires ont mis en place le Réseau performance, qui regroupe les représentants et représentantes de quatorze associations touristiques sectorielles (ATS). En adhérant à ce réseau, les ATS deviennent *de facto* membres du Mouvement québécois de la qualité et bénéficient des services et des produits de cet organisme. Les entreprises membres de ces ATS ont aussi accès à ces services et produits, ce qui contribue à améliorer les pratiques d'affaires, à les intégrer et à les appliquer au sein des entreprises touristiques québécoises.

Axe d'intervention

ACCROISSEMENT DE LA CAPACITÉ D'INTERVENTION DES RÉGIONS EN MATIÈRE DE PROMOTION ET DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUES

OBJECTIF	INDICATEUR	RÉSULTAT 2005-2012	RÉSULTAT 2011-2012
D'ici le 1er juillet 2006, sur recommandation du ministre du Tourisme, le ministre des Finances pourra rendre disponible aux ATR qui le souhaitent, l'option de prélever une taxe spécifique de 3 % par nuitée d'hébergement.	Modifications législatives et administratives complétées.	100 %	Le 20 mars 2012, le ministre des Finances a annoncé une troisième option pour l'application de cette taxe, soit 3 $ par nuitée.

Taxe sur l'hébergement

La taxe sur l'hébergement de 2 dollars par nuitée, introduite en 1997, permet aux régions touristiques qui en font la demande, par l'entremise de leur association touristique régionale (ATR), de bénéficier du produit de cette taxe pour la promotion et le développement touristique régional.

En 2005, une seconde modulation a été introduite, soit une taxe *ad valorem* de 3 %. Les régions de la Gaspésie, de Laval, de Montréal et de Québec s'en prévalent.

Au 31 mars 2010, la formule des 2 dollars ou 3 % était utilisée comme mécanisme de financement par 20 régions touristiques sur 22. Cependant, Montréal utilise la taxe de 3,5 % depuis le 1er février 2010, taxe qui sera en vigueur jusqu'au 31 mars 2015 afin de soutenir la tenue du Grand prix de F1 du Canada.

Dans le discours sur le budget prononcé le 20 mars 2012, une nouvelle option de 3$ par nuitée a été annoncée.

Au cours de l'exercice financier 2011-2012, le Ministère a versé un peu plus de 45,6 millions de dollars aux ATR du Québec, versements qui proviennent de la taxe sur l'hébergement. Les revenus cumulatifs de la taxe depuis 1997 à ce jour sont de 376 751 091 dollars. Aucune nouvelle entente n'a été signée en 2011-2012.

Tableau 3

TAXE SUR L'HÉBERGEMENT
HISTORIQUE DES REVENUS NETS VERSÉS AUX ATR

ATR	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Îles-de-la-Madeleine		31 640 $	86 789 $	89 231 $	95 543 $
Duplessis	45 445 $	296 258 $	352 877 $	419 797 $	405 500 $
Baie-James	171 535 $	153 152 $	136 130 $	172 338 $	171 414 $
Manicouagan	379 358 $	384 545 $	371 800 $	388 885 $	430 309 $
Laurentides	1 902 516 $	1 870 806 $	1 685 844 $	1 721 455 $	1 816 148 $
Montérégie	1 273 828 $	1 396 999 $	1 275 757 $	1 395 265 $	1 401 146 $
Abitibi-Témiscamingue	629 367 $	641 339 $	625 092 $	634 613 $	660 943 $
Lanaudière	404 406 $	394 571 $	404 407 $	412 581 $	401 142 $
Bas-Saint-Laurent	792 348 $	746 697 $	761 182 $	751 422 $	722 282 $
Mauricie	881 340 $	866 749 $	853 543 $	849 340 $	832 403 $
Centre-du-Québec	450 551 $	385 462 $	364 269 $	398 438 $	381 529 $
Gaspésie	800 942 $	968 408 $	1 064 265 $	1 181 378 $	1 131 596 $
Chaudière-Appalaches	593 095 $	631 744 $	679 007 $	673 882 $	680 480 $
Cantons-de-l'Est	1 014 734 $	1 011 945 $	997 945 $	1 018 903 $	995 292 $
Saguenay-Lac-Saint-Jean	846 427 $	842 622 $	766 467 $	845 610 $	848 820 $
Charlevoix	672 508 $	636 898 $	645 364 $	674 145 $	663 560 $
Outaouais	1 203 298 $	1 161 469 $	1 074 181 $	1 088 771 $	1 121 132 $
Québec	7 966 447 $	10 256 902 $	8 615 912 $	8 746 298 $	9 149 744 $
Laval	1 019 040 $	987 631 $	898 031 $	1 056 809 $	1 160 542 $
Montréal	18 163 837 $	18 634 564 $	17 068 612 $	21 427 355 $	22 613 973 $
TOTAL	39 211 022 $	42 300 401 $	38 727 474 $	43 946 516 $	45 683 495 $

Appui aux projets régionaux dans le cadre des ententes de partenariat régional en tourisme

En 2011-2012, le Ministère a soutenu 51 projets régionaux dans le cadre des ententes de partenariat régional, pour un engagement financier de près de 2 millions de dollars. Ces projets se répartissent dans 14 des 18 régions touristiques couvertes par ces ententes.

Les ententes de partenariat régional en tourisme sont conclues avec les ATR qui souhaitent investir une portion des revenus issus de la taxe sur l'hébergement dans le renouvellement de l'offre touristique sur leur territoire respectif. Le budget 2011-2012 du gouvernement du Québec a permis de bonifier de 1 million de dollars par année la contribution du Ministère à ces ententes, et ce, pendant 3 ans. Les partenaires régionaux ont été conviés à prendre part à ces ententes de manière à optimiser les sommes disponibles pour le renouvellement de l'offre touristique régionale, et ils ont bien répondu à cet appel.

Tableau 4

ENTENTES DE PARTENARIAT RÉGIONAL EN TOURISME AU 31 MARS 2012

RÉGION	NOMBRE DE PARTENAIRES FINANCIERS**	MONTANT						
		MINISTÈRE	TOTAL ENTENTE***	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
ENTENTES SIGNÉES EN 2007-2008								
Abitibi-Témiscamingue	2	500 000 $	1 500 000 $	300 000 $	300 000 $	300 000 $	300 000 $	300 000 $
Cantons-de-l'Est	4	650 000 $	1 953 521 $	320 000 $	520 000 $	490 000 $	300 000 $	323 521 $
Lanaudière	2	500 000 $	1 375 000 $	275 000 $	275 000 $	275 000 $	275 000 $	275 000 $
Outaouais	3	500 000 $	1 650 000 $	0 $	475 000 $	475 000 $	475 000 $	225 000 $
ENTENTES SIGNÉES EN 2008-2009								
Baie-James	4	260 000 $	1 940 000 $	0 $	485 000 $	485 000 $	485 000 $	485 000 $
Bas-Saint-Laurent	2	600 000 $	1 340 000 $	0 $	335 000 $	335 000 $	335 000 $	335 000 $
Centre-du-Québec *	5	615 000 $	1 635 000 $	0 $	305 500 $	340 500 $	340 500 $	648 500 $
Charlevoix	8	500 000 $	1 637 500 $	0 $	357 500 $	395 000 $	425 000 $	460 000 $
Gaspésie	1	500 000 $	1 000 000 $	0 $	0 $	300 000 $	300 000 $	400 000 $
Laval	4	300 000 $	1 050 000 $	0 $	275 000 $	275 000 $	275 000 $	225 000 $
Manicouagan	3	340 000 $	720 000 $	0 $	180 000 $	180 000 $	180 000 $	180 000 $
Mauricie *	2	500 000 $	1 500 000 $	0 $	450 000 $	450 000 $	300 000 $	300 000 $
ENTENTES SIGNÉES EN 2009-2010								
Saguenay–Lac-Saint-Jean	9	500 000 $	2 307 584 $	0 $	715 549 $	715 549 $	528 743 $	347 743 $
Chaudière-Appalaches *	3	200 000 $	540 000 $	0 $	0 $	0 $	270 000 $	270 000 $
Duplessis	5	270 000 $	600 000 $	0 $	0 $	160 000 $	200 000 $	240 000 $
Îles-de-la-Madeleine	3	66 616 $	266 464 $	0 $	0 $	80 000 $	106 464 $	80 000 $
Québec	4	600 000 $	2 475 000 $	0 $	0 $	825 000 $	825 000 $	825 000 $
ENTENTES SIGNÉES EN 2011-2012								
Montréal ****	2	300 000 $	900 000 $					900 000 $
TOTAL	**66**	**7 701 616 $**	**24 390 069 $**	**895 000 $**	**4 673 549 $**	**6 081 049 $**	**5 920 707 $**	**6 819 764 $**

* Des avenants sont venus ajouter un partenaire, le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, ou modifier les sommes accordées par les partenaires.

** 95 partenaires associés sont également partie aux ententes, mais ils n'y contribuent pas tous financièrement.

*** Cette somme comprend la contribution du Ministère, dont le total équivaut à celle des ATR et des autres partenaires financiers.

**** À des fins de suivi de ce premier groupe d'ententes, le total de 900 000 dollars pour Montréal est inscrit en 2011-2012 même s'il est réparti jusqu'en 2013-2014.

Congrès SportAccord Québec 2012

La Ville de Québec accueillera, en mai 2012, la rencontre annuelle des représentants des fédérations internationales reconnues par le Comité international olympique (CIO), des membres de la Commission exécutive du CIO et des représentants des villes organisatrices et des villes candidates à la tenue des grands jeux internationaux. Ce congrès positionnera avantageusement la ville de Québec dans le contexte d'une éventuelle candidature olympique et pour la présentation d'éventuels championnats mondiaux.

Le ministère du Tourisme, en collaboration avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le ministère des Relations internationales et le Bureau de la Capitale-Nationale, participe au montage financier qui sous-tendra le déroulement de cet événement international à Québec. La somme accordée par le ministère du Tourisme pour soutenir l'organisation et la tenue du Congrès SportAccord 2012 est de 225000 dollars, à raison de 75000 dollars par année pour les exercices 2010-2011, 2011-2012 et 2012-2013.

ENJEU 4

L'accompagnement optimal du visiteur sur tout le territoire

ORIENTATION 4

Offrir et encadrer les services à la clientèle en matière d'accueil, de renseignements touristiques et de réservation touristique

Axe d'intervention

AMÉLIORATION DES SERVICES EN LIGNE DISPONIBLES EN RÉGION

OBJECTIF	INDICATEUR	RÉSULTAT 2005-2012	RÉSULTAT 2011-2012
D'ici le 1er juin 2007, avoir déployé les contenus et les fonctionnalités du Centre d'affaires électronique, Bonjour Québec.com dans les sites Web des ATR et dans les bureaux d'information touristique.	Expérience pilote et nombre de bureaux d'information reliés.	199 bureaux d'accueil et d'information touristique disposent de cet outil technologique.	137 bureaux de renseignements touristiques ont utilisé l'interface Bonjour Québec au moins une fois durant l'année, soit une augmentation de 9 par rapport à l'année précédente.

Le Ministère offre et encadre le développement et l'exploitation des services aux touristes en matière d'accueil, de renseignements, de réservation et de signalisation touristiques. Ces services permettent à la clientèle de trouver les infrastructures touristiques dont la prestation répond le mieux à ses besoins, au moment de la planification et de la réservation d'un séjour au Québec, et de se diriger facilement vers la destination choisie. Ces services sont soutenus par le système de gestion de la destination Bonjour Québec.

Les services d'accueil, d'information et de réservation touristiques du Ministère sont accessibles aux voyageurs par les canaux suivants :

- un centre de contact avec la clientèle pour les services par téléphone, courriel, clavardage et courrier ;
- sept centres Infotouriste situés à Montréal, Québec et aux principales portes d'entrée du Québec, soit Rigaud, Rivière-Beaudette, Saint-Bernard-de-Lacolle, Stanstead-Est et Dégelis ;
- le site Web promotionnel www.bonjourquebec.com.

Depuis 2010, le Ministère offre à tous les bureaux de renseignements touristiques non gouvernementaux du Québec l'accès aux fonctionnalités et à la banque de données de Bonjour Québec. Certaines sections de la banque de données sont accessibles sur mobile par une application iPhone et iPad. De plus, l'outil de réservation touristique de Bonjour Québec est accessible sur plus de 129 sites Web de partenaires (associations touristiques régionales, organismes, etc.).

Tableau 5

STATISTIQUES DU RÉSEAU D'ACCUEIL ET D'INFORMATION TOURISTIQUE DU MINISTÈRE DU TOURISME

NOMBRE DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES	2009-2010	2010-2011	2011-2012
par téléphone et capsules vocales	95 393	74 924	63 792
par courrier, courriel, clavardage en soutien aux internautes naviguant sur le site www.bonjourquebec.com et commande de brochures sur le site Internet	53 908	54 591	45 981
en personne, dans les centres Infotouriste	249 096	256 020	250 753
TOTAL	**398 397**	**385 535**	**360 526**
Fréquentation du site Internet promotionnel www.bonjourquebec.com (nombre de visites)	6 551 707	5 964 484	5 957 985
Nombre d'envois de documentation touristique à la clientèle touristique individuelle	69 772	60 667	50 527

Tableau 6

NIVEAU DE SATISFACTION RELATIF AUX SERVICES DE RENSEIGNEMENTS DU MINISTÈRE DU TOURISME

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
	Très bon ou bon	**Très bon ou bon**	**Très bon ou bon**
Renseignements par téléphone			
Politesse et courtoisie du personnel	100 %	ND	100 %
Qualité de l'information donnée	97 %	ND	99 %
Renseignements dans les centres Infotouriste			
Politesse, accueil et courtoisie du personnel	98 %	99 %	99 %
Qualité de l'information donnée	98 %	99 %	99 %

Tableau 7

RAISONS DES VISITES AUX CENTRES INFOTOURISTE

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Obtenir des renseignements	77 %	79 %	81 %
Obtenir de la documentation touristique	66 %	67 %	66 %
Connaître un trajet pour se rendre à destination	23 %	19 %	20 %
Réserver un hébergement	15 %	12 %	10 %
Planifier un voyage futur	9 %	10 %	9 %

Le système québécois de gestion de la destination Bonjour Québec

Les services de renseignements et de réservations touristiques reposent sur le système québécois de gestion de la destination (SQGD) Bonjour Québec, qui est au cœur des activités du Ministère. Au cours de l'année 2011-2012, le Ministère a entrepris une réflexion stratégique pour actualiser le SQGD. Cela l'a mené à déposer en décembre 2011 un dossier de présentation stratégique au Secrétariat du Conseil du trésor, faisant état de ses orientations pour recentrer les services du SQGD sur les besoins de ses clientèles.

Au cours de l'année, le contenu de la banque de données du SQGD sur les pourvoiries a été bonifié grâce à la collaboration de la Fédération des pourvoiries du Québec. Cela a permis l'ajout de 296 pourvoiries et l'automatisation du processus de mise à jour des entreprises de ce secteur.

On dénombre 640 nouvelles entreprises touristiques qui ont été ajoutées à la banque de données, ce qui porte à près de 15 000 le nombre total d'entreprises touristiques faisant partie de l'offre diffusée auprès des touristes par les nombreux canaux de diffusion de Bonjour Québec. Ces derniers sont les centres Infotouriste, les services de renseignements par téléphone et Internet, le site bonjourquebec.com et les bureaux d'information touristique non gouvernementaux.

Le tableau 8 indique la ventilation, au 31 mars 2012, des composantes de la banque de données du système québécois de gestion de la destination.

Tableau 8

COMPOSANTES DE LA BANQUE DE DONNÉES SUR LES ENTREPRISES TOURISTIQUES DU SYSTÈME QUÉBÉCOIS DE GESTION DE LA DESTINATION

GRANDES CATÉGORIES	NOMBRE D'ENTREPRISES
Établissements d'hébergement	7 197
Attraits (musées, parcs, centres de ski, etc.)	4 477
Services (location de véhicules, etc.) et organismes de tourisme	3 323
TOTAL	**14 997**

La bonification des contenus multimédias des fiches des entreprises touristiques diffusées sur bonjourquebec.com s'est poursuivie. Au 31 mars 2012, on dénombre 6 450 fiches présentant au moins un contenu visuel (photos, vidéos, etc.) ce qui met davantage en valeur l'offre touristique québécoise. Il s'agit d'une progression de 89 % par rapport à l'année précédente.

Afin d'optimiser l'utilisation de Bonjour Québec dans les lieux d'accueil et de renseignements touristiques non gouvernementaux, le Ministère a tenu 16 séances de formation en région. Pas moins de 98 superviseurs et préposés de 7 bureaux de renseignements touristiques ont participé à ces séances. Au cours de l'été, le Ministère a également répondu à 126 demandes d'assistance provenant de lieux d'accueil et de renseignements touristiques.

Les services transactionnels de réservation des établissements d'hébergement touristique de Bonjour Québec sont maintenant offerts sur de nouveaux canaux de distribution, soit les sites partenaires de la Société des Attractions touristiques du Québec et de Festivals et Événements Québec (SATQ-FEQ). Cela a permis d'élargir la visibilité de l'offre touristique québécoise aux quatre millions d'internautes qui fréquentent ces sites.

Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques

La Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques, implantée en 2001, vise à doter le Québec d'un réseau complet de lieux d'accueil et de renseignements touristiques bien structuré et reconnu pour la qualité des services qu'ils offrent à la clientèle.

Tableau 9

NOMBRE DE LIEUX D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES* AGRÉÉS PAR LE MINISTÈRE DU TOURISME, AU 31 MARS 2012

	AGRÉÉS	PROVISOIRES
Bureaux d'accueil touristique	90	25
Bureaux d'information touristique	69	13
Relais d'information touristique	19	14
Centres Infotouriste	5	2
TOTAL	**183**	**54**

*DÉFINITION DES LIEUX D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES

Bureau d'accueil touristique (BAT) : lieu d'accueil à vocation locale, à l'échelle d'un quartier, d'une localité ou des municipalités voisines. Il offre de l'information principalement sur la région où il se trouve.

Bureau d'information touristique (BIT) : lieu d'accueil à vocation régionale. Il offre une information complète sur la région et une information complémentaire sur les régions limitrophes.

Relais d'information touristique (RIT) : espace aménagé, sans personnel, offrant aux visiteurs des services minimaux et de l'information générale, écrite, cartographique, photographique ou électronique, accessible en tout temps dans une aire protégée, sécuritaire, facilement accessible et éclairée.

Centre Infotouriste (CIT) : lieu d'accueil et d'information touristique sur l'ensemble du Québec, exploité par le Ministère.

Le Ministère a élaboré un plan d'action 2010-2013 pour la mise en œuvre de la Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques, en collaboration avec le comité provincial des lieux d'accueil et de renseignements touristiques.

En 2011-2012, le Ministère a présenté la 8e édition des Journées annuelles de l'accueil touristique (JAAT) à Shawinigan, en Mauricie, y réunissant plus de 160 participants, principalement des gestionnaires et des responsables de lieux d'accueil de toutes les régions du Québec.

Sur le thème « L'Accueil dans tous ses états », les JAAT ont convié ces professionnels à s'informer sur les nouvelles tendances en matière de technologies, de mise en valeur et de gestion des ressources humaines, à l'occasion d'ateliers et de conférences données par des experts d'ici et d'ailleurs. De plus, la remise des prix Azimut a permis de souligner les initiatives des lieux d'accueil et de renseignements touristiques et de rendre hommage à un artisan de l'industrie (prix Ressources humaines).

Le Ministère a également présenté, lors des JAAT, les résultats de *L'Enquête sur le profil et le comportement de la clientèle des lieux d'accueil au Québec*, réalisée à l'été 2010, laquelle confirme d'une part la satisfaction de la clientèle à l'égard des services et de l'information touristique reçue et, d'autre part, les retombées économiques des actes de renseignements des lieux d'accueil.

À l'automne 2011, le Ministère a amorcé la réalisation d'un guide pratique de gestion des ressources humaines à l'intention des superviseurs des lieux d'accueil et de renseignements touristiques, avec le soutien du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme.

Politique de signalisation touristique et programmes de signalisation

Les panneaux bleus de signalisation touristique sont un complément judicieux aux divers outils d'information et aux activités de promotion. Les programmes gouvernementaux de signalisation permettent de sécuriser les touristes, d'organiser leurs déplacements et de les mener à destination.

Le Ministère a poursuivi la gestion des quatre programmes de signalisation touristique en collaboration avec le ministère des Transports du Québec. Trois de ces programmes sont mis en œuvre par les ATR associées du Québec : la signalisation des équipements touristiques privés, la signalisation des services d'essence et de restauration sur les autoroutes et la signalisation des itinéraires cyclables hors route. La signalisation des routes et des circuits touristiques est réalisée par le ministère des Transports.

L'entente entre le ministère du Tourisme, le ministère des Transports et les ATR associées du Québec a été renouvelée pour une période additionnelle de deux ans, se terminant le 31 mars 2014.

En janvier 2012, le Ministère a annoncé l'ajout de nouveaux types d'équipements admissibles au Programme de signalisation des équipements touristiques privés. Ces nouveaux équipements admissibles sont : les salons de jeux, les centres d'activité de *surf cerf-volant*, les parcs de motocross ou de motoquads, les complexes sportifs ou récréatifs et les labyrinthes extérieurs, les parcours ferrés et jeux de géocachette.

Tableau 10

NOMBRE DE DEMANDES DE SIGNALISATION REÇUES ET TRAITÉES

	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Programme de signalisation des équipements touristiques privés (hôtels, musées, campings, centres de ski, etc.)						
Demandes d'admissibilité reçues	732	669	718	793	662	709
Demandes d'admissibilité acceptées	716	658	690	768	643	694
Dossiers de sélection	44	63	39	39	19*	114
Programme de signalisation des services d'essence et de restauration sur les autoroutes						
Demandes d'admissibilité reçues	110	96	141	136	85	159
Demandes d'admissibilité acceptées	109	96	138	134	84	157
Dossiers de sélection	13	5	9	6	0	8
Renseignements dans les centres Infotouriste						
Demandes d'admissibilité reçues et acceptées	4	4	0	4	4	3

* En février 2010, le Ministère a procédé à la révision de la procédure de sélection des dossiers de signalisation.

Le programme de signalisation des routes et des circuits touristiques est implanté depuis 1999. Au 31 mars 2012, 15 routes touristiques étaient signalisées sur le réseau routier, couvrant plus de 3 800 km d'itinéraires touristiques répartis dans 10 régions du Québec.

En 2011-2012, le ministère du Tourisme a :

- effectué les visites d'évaluation de trois routes touristiques signalisées dans le but de valider leur conformité aux exigences du programme : la route du Fleuve (Charlevoix), la route des Navigateurs (Bas-Saint-Laurent) et le chemin du Roy (Québec);
- entrepris la révision du Programme de signalisation des routes et des circuits touristiques, en collaboration avec le ministère des Transports du Québec, les ATR associées du Québec et la Chaire de tourisme Transat de l'École des sciences de la gestion de l'Université du Québec à Montréal.

ENJEU 5

L'actualisation de la gestion des ressources humaines

ORIENTATION 5

Assurer l'implantation du Plan de gestion des ressources humaines

Axe d'intervention

PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE ET PERFECTIONNEMENT DES COMPÉTENCES			
OBJECTIF	INDICATEUR	RÉSULTAT 2005-2012	RÉSULTAT 2011-2012
D'ici le 31 mars 2007, avoir instauré une approche de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre et de gestion des compétences.	Dépôt et suivi du plan de travail.	100 %	Évaluation en continu.

Le ministère du Tourisme a entrepris une démarche annuelle de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre afin de prévoir combien d'employés par unité administrative seront admissibles à une retraite sans réduction actuarielle au cours des cinq prochaines années financières. Cette approche établit le niveau de vulnérabilité des postes considérés comme stratégiques au sein du Ministère.

Un questionnaire est rempli annuellement par les gestionnaires afin de recenser les postes les plus vulnérables au sein de chaque unité administrative. Les résultats du questionnaire et les prévisions de départ à la retraite permettent de cibler les secteurs et les corps d'emploi les plus vulnérables au sein du Ministère quant à l'expertise, à la bonne marche des opérations et à la relève.

L'ensemble du personnel d'encadrement reçoit ensuite un rapport synthèse de ces données ainsi qu'un document décrivant les outils de transmission du savoir-faire mis à sa disposition.

AUTRES ENJEUX

Recherche et perfectionnement

Le Ministère s'assure de fournir à tous les acteurs du tourisme les renseignements nécessaires au succès de leurs activités de perfectionnement et de promotion. Pour ce faire, il produit différents types de publications ou de documents tels que des statistiques, un bulletin mensuel, des résumés d'études et des analyses qu'il diffuse sur son site Web.

L'information contenue dans ces publications et ces documents sert à évaluer et à suivre la performance du tourisme au Québec ainsi que celle de ses régions touristiques, mais aussi à mesurer l'importance économique du tourisme au Québec.

Les activités de recherche permettent non seulement d'assurer le suivi des stratégies mises en place par le Ministère, comme la Stratégie de développement durable et de promotion des croisières internationales sur le fleuve Saint-Laurent et la Stratégie de développement du tourisme au nord du 49e parallèle, mais également de proposer des programmes d'aide financière tels que celui qui est destiné aux festivals et aux événements touristiques.

De plus, le Ministère soutient financièrement le Réseau de veille en tourisme de la Chaire de tourisme Transat de l'École des sciences de la gestion de l'Université du Québec à Montréal. Ce réseau contribue au développement des connaissances en matière de tourisme et à leur diffusion par ses activités de veille stratégique qui profitent à l'ensemble des partenaires de l'industrie touristique québécoise.

LES PUBLICATIONS DU MINISTÈRE DU TOURISME

Le *Bulletin touristique* (mensuel), d'avril 2011 à février 2012

Fréquentation des terrains de camping en bref – 2011 (2011)

Classification des établissements d'hébergement du Québec en 2010 (2011)

Portrait statistique de l'hébergement au Québec en 2010 (2011)

Les plus récentes données sur le tourisme au Québec – tableaux (2011)

Le tourisme au Québec en bref – 2010 (2011)

Note de conjoncture (mensuel de mai à octobre, trimestriel aux autres périodes)

Profil statistique du marché des États-Unis (2011)

Profil statistique du marché de la France (2011)

La balance touristique internationale du Québec en 2010 (2012)

L'impact économique du tourisme au Québec en 2010 (2012)

Enquête sur le profil et le comportement de la clientèle des lieux d'accueil au Québec (2011)

Rapport d'étude consolidé : sondage auprès des croisiéristes et des membres d'équipage des navires de croisière dans les ports du Saint-Laurent (2011)

Rapport méthodologique : sondage auprès des croisiéristes et des membres d'équipage des navires de croisière dans les ports du Saint-Laurent (2011)

Rapport sur le sondage d'opinion sur le développement durable du tourisme au Québec (2011)

Comportement Web des touristes québécois (2011)

www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/etudes-statistiques/index.php

La recherche et le perfectionnement des connaissances font partie intégrante des réalisations du Ministère.

Ainsi, au cours de son exercice 2011-2012, le Ministère a perfectionné et maintenu ses connaissances en ce qui a trait à l'industrie des croisières internationales au Québec et ailleurs dans le monde en continuant de financer la veille stratégique confiée au Réseau de veille en tourisme de la Chaire de tourisme Transat de l'École des sciences de la gestion de l'Université du Québec à Montréal. Dix synthèses commentées de l'actualité et cinq analyses thématiques ont été produites dans ce contexte.

Le Ministère, en tant que membre de la direction de la Cruise Lines International Association, la plus importante organisation nord-américaine de ce genre, qui regroupe 25 compagnies de croisières et 16000 agences de voyages travaillant dans ce domaine, a accès à de l'information stratégique sur les compagnies de croisières internationales, les tendances de l'industrie et leurs répercussions sur les destinations.

Le Ministère a effectué en 2011-2012 un sondage auprès des croisiéristes en situation d'embarquement ou de débarquement au port de Québec afin de connaître leur profil, leur niveau de satisfaction ainsi que leurs dépenses. Il a également évalué les retombées économiques résultant du passage de ces croisiéristes. Cette étude a été réalisée en collaboration avec Québec International.

Le Nord québécois

Le Ministère du Tourisme a effectué divers travaux pour soutenir l'élaboration d'une stratégie de développement touristique au nord du 49e parallèle, en association avec le Plan Nord du gouvernement du Québec.

Le Ministère a notamment entrepris l'inventaire des sources de données et autres renseignements sur le tourisme dans le Nord-du-Québec. Il a élaboré un projet de veille qui fournira de l'information stratégique sur les tendances et les innovations en matière de produits, de services et de marketing du tourisme nordique et polaire dans le monde.

Le projet a débuté en janvier 2011 par la signature d'une entente de trois ans avec le Réseau de veille en tourisme de la Chaire de tourisme Transat de l'École des sciences de la gestion de l'Université du Québec à Montréal. Au cours de l'année 2011-2012, trois bulletins, deux analyses et un « bilan synthèse » ont été produits.

Comité sur les connaissances stratégiques

Le Comité sur les connaissances stratégiques en tourisme a pour mandat de partager l'état des lieux quant aux connaissances stratégiques actuelles et à leur utilisation par l'industrie, en plus de circonscrire les priorités et de recenser les besoins en la matière.

Ce comité, piloté par le Ministère, est composé de partenaires des principaux organismes et institutions actifs dans la recherche en tourisme. En plus des représentants du Ministère, il regroupe notamment les associations touristiques régionales, les associations touristiques sectorielles, le milieu universitaire (Réseau de veille en tourisme) et l'Institut de la Statistique du Québec.

Les membres du comité ont la responsabilité d'évaluer et de recommander, au besoin, les bonifications à apporter à « l'appareillage » et aux « outils » existants. D'ailleurs, ils établissent, organisent et suggèrent des modalités de traitement des connaissances pouvant être regroupées et intégrées en réseau, lesquelles seront mises à jour régulièrement et déboucheront sur une information stratégique. Afin de mener à bien leur plan de travail en 2011-2012, ils se sont réunis à trois occasions, soit au cours des mois d'avril et de septembre 2011 ainsi qu'en février 2012.

Programmes et analyses

Le Ministère a réalisé différentes activités de recherche et de consultation afin de soutenir et d'améliorer le fonctionnement et la gestion des programmes et des services placés sous sa responsabilité. En 2011-2012, plusieurs recherches ont été menées pour appuyer les travaux des comités mis sur pied dans la foulée de la production du Plan de développement de l'industrie touristique.

Les démarches à signaler dans cette perspective sont :

- Un état de situation des investissements publics en tourisme, réalisé en collaboration avec l'École nationale d'administration publique ;
- Un sondage sur la problématique de financement des investissements des entreprises touristiques du Québec, mené en collaboration avec l'École des Hautes études commerciales (HEC) et la Fondation de l'entrepreneurship du Québec ;
- La publication de profils statistiques des marchés touristiques de la France et des États-Unis afin de soutenir les travaux de la Direction générale du marketing ;
- L'élaboration d'un modèle de financement des associations touristiques sectorielles en vue du renouvellement des ententes de partenariat axé sur la performance ;
- Une analyse de l'évolution de la balance touristique du Québec ;
- La mesure de l'impact économique du tourisme en 2010 ;
- Des prévisions régionales du revenu de la taxe sur l'hébergement afin d'informer la Direction générale de l'administration ;
- Des études de la conjoncture touristique ;
- La publication d'une étude sur le comportement Web des touristes québécois, d'une analyse des retombées économiques des centres Infotouriste du Québec et du rapport d'opinions sur le développement durable.

Le Ministère a également soutenu les travaux du Comité sur les connaissances stratégiques en tourisme, qui a déposé son plan de travail triennal à la sous-ministre du tourisme en juin 2011.

2. RÉSULTATS LIÉS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Le Ministère s'est engagé à développer et à promouvoir le tourisme au Québec en offrant des services de qualité et en collaborant avec les membres de l'industrie. Les valeurs de la fonction publique, soit la compétence, la loyauté, l'intégrité, l'impartialité et le respect, guident chacune de ses interventions.

En 2011-2012, le Ministère a procédé à la refonte de sa Déclaration de services aux citoyens, qui a été adoptée le 21 mars 2012. Les engagements découlant de celle-ci entreront en vigueur lors du prochain exercice financier.

Les tableaux qui suivent illustrent les résultats obtenus par le Ministère en 2011-2012 par rapport à ses engagements envers sa clientèle et ses partenaires en cette matière.

Tableau 11

RÉSULTATS RELATIFS AUX SERVICES OFFERTS À LA CLIENTÈLE TOURISTIQUE

ENGAGEMENTS	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Délai moyen d'attente des appels téléphoniques (délai cible de 2 minutes ; 7 jours/semaine) *	39 s	48 s	18 s	15 s	9 s
Délai moyen de livraison des envois des publications demandées au cours d'appels téléphoniques :					
États-Unis (délai cible de 6 jours)	5,3 jours	4,5 jours	4,4 jours	6,8 jours**	ND***
Québec et Canada (délai cible de 5 jours)	4 jours	3,9 jours	4,6 jours	4,9 jours	ND
Délai moyen d'attente au centre Infotouriste de Montréal (délai cible de 3 minutes ; 7 jours/semaine)	2 min 2 s	2 min 32 s	2 min 8 s	2 min	2 min
Délai moyen d'attente au centre Infotouriste de Québec (délai cible de 3 minutes ; 7 jours/ semaine)	1 min 8 s	1 min 14 s	58 s	42 s	38 s
Délai moyen d'attente au centre Infotouriste de Rivière-Beaudette (délai cible de 3 minutes ; 7 jours/ semaine)	48 s	24 s	ND****	34 s	14 s
Délai moyen d'attente au centre Infotouriste de Rigaud (nouvel outil depuis 2007)	1 min 2 s	32 s	22 s	16 s	22 s
Délai moyen de traitement des demandes de renseignements touristiques par courrier postal (délai cible de 2 jours ouvrables)	1,3 jour	1,3 jour	1,2 jour	1,4 jour	1,3 jour
Délai moyen de traitement des demandes de renseignements touristiques par courrier électronique (délai cible de 2 jours ouvrables)	0,9 jour	1 jour	1,3 jour	0,7 jour	0,7 jour

* Délai moyen d'attente dans le cas d'un appel au 1 877 BONJOUR.

** Délai du service postal américain.

*** Le Ministère n'a pas réalisé de sondage en 2011-2012 sur le délai de livraison des envois postaux, activité confiée à des fournisseurs externes (Postes Canada et autres).

**** Le système de gestion de file d'attente n'était pas en fonction en 2009 en raison du déménagement du CIT de Rivière-Beaudette dans des locaux temporaires.

Tableau 12

RÉSULTATS RELATIFS AUX SERVICES OFFERTS AUX PARTENAIRES DE L'INDUSTRIE TOURISTIQUE

ENGAGEMENT	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
À nos bureaux d'information touristique, nous offrons un service continu d'accueil de 8 h 30 à 17 h, du lundi au vendredi inclusivement. Nous annonçons immédiatement votre arrivée à la personne avec laquelle vous avez rendez-vous.	94 %	94 %	94 %*	94 %
Au téléphone, nous assurons un service continu d'accueil de 8 h 30 à 17 h, du lundi au vendredi inclusivement.	100 %	100 %	100 %	100 %
Délai moyen d'envoi d'un accusé de réception pour une demande de renseignements, une demande d'aide financière ou pour toute autre demande (délai cible de 3 jours ouvrables) :				
Demande d'admissibilité aux programmes de signalisation touristique	2,03 jours	2,02 jours	3,6 jours **	3,0 jours
Demande d'aide financière adressée au Ministère dans l'Appel de propositions de partenariat promotionnel	3 jours	3 jours	ND***	ND***
Demande d'aide financière adressée au Ministère dans le cadre du programme Congrès et réunions d'affaires	3 jours	3 jours	ND***	ND***
Offre de publications téléchargeables sur Internet	100 %	100 %	100 %	100 %
Présentation de nos programmes et services sur Internet	100 %	100 %	100 %	100 %

* Le ministère du Tourisme est responsable de la gestion et des activités de sept centres Infotouriste.

** En février 2010, le Ministère a procédé à la révision de la procédure de sélection des dossiers de signalisation

*** Un nouveau système de compilation des données est en cours d'élaboration.

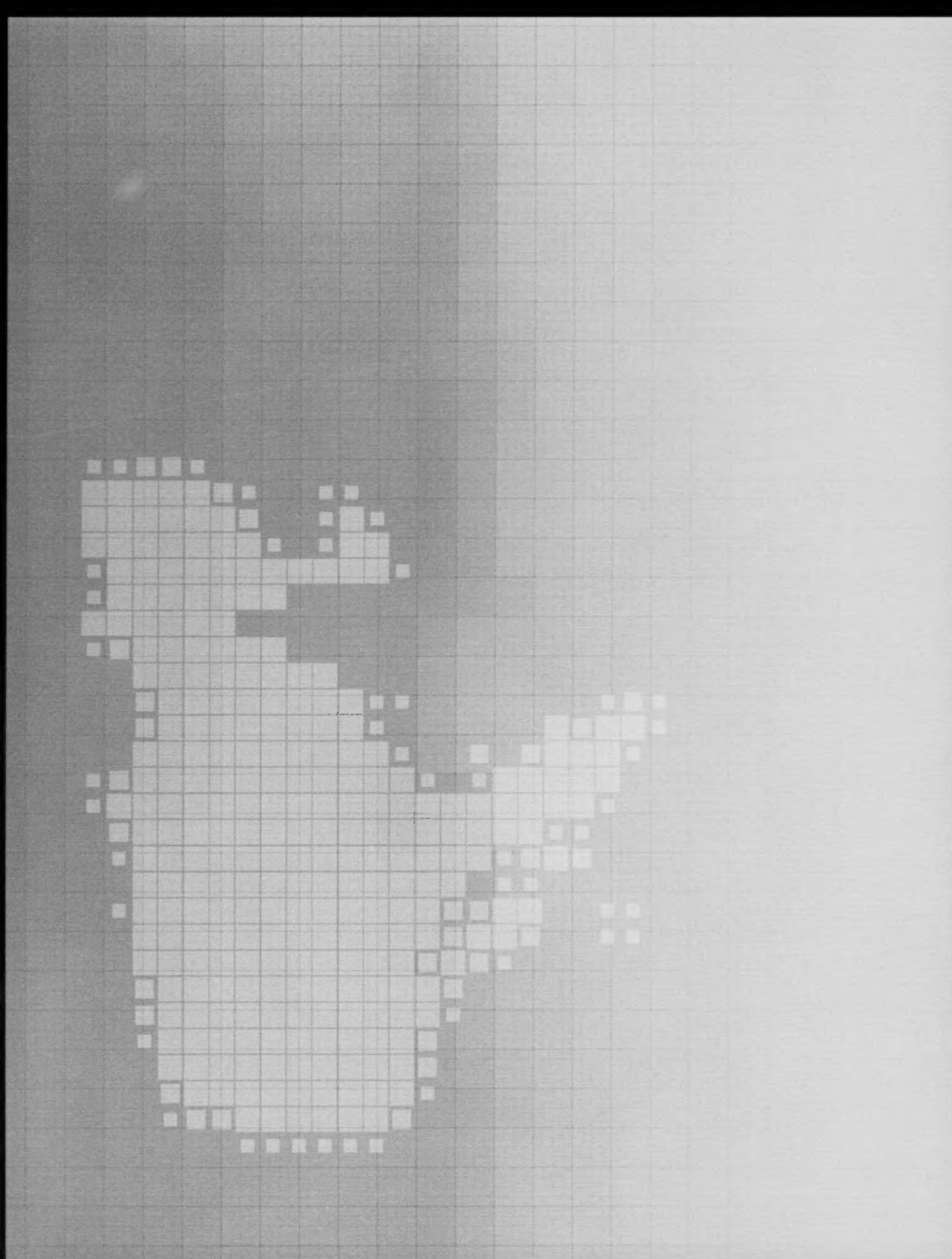
Pour tenir compte des horaires de leur clientèle, la majorité des centres Infotouriste sont ouverts de 9 h à 17 h pendant la basse saison touristique et de 9 h à 19 h en haute saison.

Tableau 13

RÉSULTATS RELATIFS À LA GESTION DES PLAINTES

	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Nombre de plaintes concernant les activités du Ministère	18	43	46	22
Taux de respect du délai cible de transmission d'un accusé de réception pour les plaintes concernant les activités du Ministère (délai cible de deux jours)	72,0 %	79,1 %	97,8 %	90,9 %
Délai moyen de traitement des plaintes concernant les activités du Ministère (délai cible de 20 jours ouvrables)	20,9 jours	14,3 jours	6,3 jours	7 jours
Nombre de plaintes relatives à la qualité des produits et des services offerts par les membres de l'industrie touristique	654	433	390	367
Taux de respect du délai cible de transmission d'un accusé de réception pour les plaintes concernant les produits et les services offerts par les membres de l'industrie touristique (délai cible de 2 jours)	72,7 %	55,8 %*	S. O.*	S. O.*

* Le Ministère a cessé de transmettre un accusé de réception pour ce type de plainte en 2010-2011 afin de réduire les délais de traitement. Ces plaintes sont depuis lors transmises directement à son mandataire, l'Association québécoise de l'industrie touristique.



PARTIE III

Les ressources

1. RESSOURCES HUMAINES

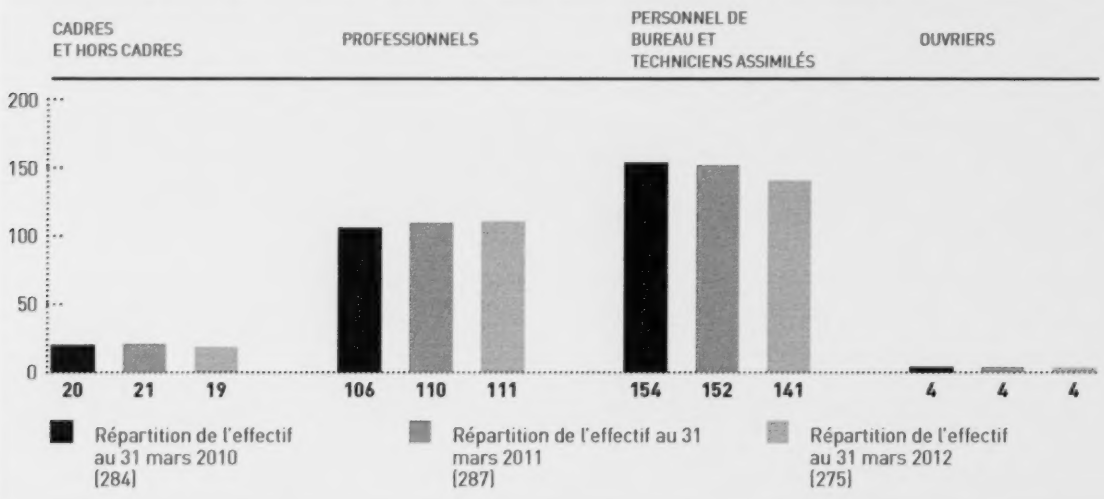
Évolution et répartition de l'effectif

Le graphique suivant présente la répartition du personnel en place au Ministère au 31 mars des trois dernières années financières, et ce, par catégorie d'emplois.

Ainsi, au 31 mars 2012, le Ministère employait 275 personnes comparativement à 287 au 31 mars 2011 et à 284 au 31 mars 2010.

Graphique 1

RÉPARTITION DU PERSONNEL EN PLACE PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS



Actions entreprises contribuant à la réduction de la taille de la fonction publique

Le Ministère a contribué en 2011-2012 à la réduction de la taille de la fonction publique par la réduction de sept équivalents temps complet (ETC) à la suite de départs à la retraite, ce qui représente une diminution de l'effectif de près de 2,5 % par rapport à 2010-2011.

Maintien et perfectionnement de l'expertise professionnelle

Au cours de l'année, le Ministère s'est particulièrement appliqué à parfaire les connaissances de son personnel en matière de bureautique et d'informatique, de gestion des ressources humaines, de secourisme en milieu de travail, de langues et de développement durable. De plus, des outils d'apprentissage sont mis à la disposition du personnel désirant perfectionner une langue telle que l'anglais. Le Ministère a consacré à la formation et au perfectionnement de son personnel 457 jours et 196 664 dollars, ce qui équivaut à 1,15 % de sa masse salariale.

Aide à la personne (santé des personnes au travail, sécurité au travail, préservation d'un climat de travail sain)

Pour favoriser la santé globale des personnes au travail, le Ministère offre à son personnel divers programmes et activités.

Les employés du Ministère ont accès au Programme d'aide aux employés (PAE). Ce programme constitue un moyen privilégié pour aider les personnes à prévenir, déceler et résoudre des problèmes personnels qui nuisent ou qui sont susceptibles de nuire à leur rendement ou à leur comportement au travail, en leur offrant des services d'information, d'aide et de référence. Le Ministère confie ce service à une firme spécialisée externe. En 2011-2012, 32 personnes y ont eu recours alors que 28 l'avaient fait en 2010-2011 et 32 en 2009-2010.

Depuis le début de l'année 2008, le Ministère offre un programme d'encouragement à l'activité physique. Ce programme a pour but d'inciter le personnel à adopter de saines habitudes de vie en s'inscrivant à un club ou à un centre de conditionnement physique. Le Ministère rembourse à son personnel 25 % du coût de l'abonnement jusqu'à un maximum de 120 dollars par personne par année financière. À cet effet, 49 paiements ont été effectués pendant l'exercice 2011-2012, pour un total de 4 435 dollars, comparativement à 47 paiements en 2010-2011 qui s'élève à 4 186 dollars.

La santé de son personnel est une préoccupation pour le Ministère. À cet égard, il a tenu une campagne de vaccination saisonnière dont 71 personnes ont bénéficié, comparativement à 65 en 2010-2011.

De plus, le personnel du Ministère peut se prévaloir d'un service d'ergonomie offert par l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur Administration provinciale (APSSAP). Les 14 demandes relatives à l'ergonomie formulées par les employés ont toutes nécessité l'intervention de l'APSSAP.

Les responsables du PAE de différents ministères et organismes ont organisé des conférences sur la santé et le bien-être des personnes. Ces conférences ont été offertes à l'ensemble du personnel du Ministère à Québec (quatre conférences) et à Montréal (deux conférences), attirant au total 32 personnes. Les conférences sont mises à la disposition du personnel en version DVD.

Relations de travail

Au cours de la dernière année, une rencontre a eu lieu avec le Comité ministériel d'organisation du travail (CMOT), deux avec le Comité ministériel de relations professionnelles (CMRP) et trois avec le Comité ministériel mixte de relations professionnelles (CMMRP).

Prévisions de départs à la retraite

Au cours des cinq prochaines années, 83 personnes seront admissibles à la retraite sans réduction actuarielle, ce qui représente 30 % du personnel en place au 31 mars 2012.

Taux de roulement et d'absentéisme

En considérant que le taux de roulement comprend les départs à la retraite, les mutations et les démissions, celui-ci est d'un peu plus de 14,1 %. Quant au taux d'absentéisme, qui comprend les congés de maladie de courte et de longue durée, il se situe à 5,4 % comparativement à 4,8 % en 2010-2011. (Les données sur l'absentéisme n'incluent que les 9 premiers mois de l'année financière.)

2. RESSOURCES FINANCIÈRES

Fonds de partenariat touristique

Le ministère du Tourisme effectue l'ensemble de ses opérations financières par l'entremise du Fonds de partenariat touristique. Ce fonds est constitué en vertu du chapitre III de la Loi sur le ministère du Tourisme, et il est destiné à la promotion et au développement du tourisme. Les états financiers du Fonds figurent à l'annexe II.

Gestion des actifs

Le Ministère, en collaboration avec la Société immobilière du Québec, gère onze ententes d'occupation à la grandeur du territoire du Québec. Ces ententes font l'objet d'une analyse annuelle afin de garantir que chaque renouvellement est conforme au Règlement sur la tarification des services rendus par la Société immobilière du Québec (SIQ).

Pour l'année financière 2011-2012, l'emplacement et la vocation des locaux loués étaient les suivants : bureaux administratifs à Québec et à Montréal, centres Infotouriste à Dégelis, Rigaud, Rivière-Beaudette, Saint-Bernard-de-Lacolle, Stanstead-Est, et Québec, entrepôts à Québec et à Les Coteaux ainsi qu'un bureau de comté à Saint-Lambert.

Évaluation de programme

Les autorités ministérielles ont signifié que l'instauration d'une culture de l'évaluation de programme occupe une place importante dans leurs objectifs de gestion. Pour atteindre cet objectif, le Ministère procède à l'examen de ses programmes conformément aux attentes du Conseil du trésor. Le développement de cette culture organisationnelle passe par une vision commune de l'évaluation de programme, des concepts s'y rattachant et des usages afférents.

Pour l'année 2011-2012, les principales réalisations à cet égard ont été les suivantes :

- En conformité avec le Plan pluriannuel d'évaluation de programme 2011-2012 à 2013-2014, déposé et adopté par les autorités ministérielles en février 2011, le Plan annuel d'évaluation de programme 2012-2013 et son budget ont aussi été déposés aux autorités ministérielles en février 2012 ;
- Un premier rapport d'évaluation, sur les ententes de partenariat régional, a été soumis à l'approbation des autorités du Ministère en mars 2012 ;
- Une deuxième évaluation sur les bureaux Destination Québec a été amorcée à l'été 2011 et devrait se terminer d'ici la fin du mois de mai 2012 et être approuvée par le Ministère au cours du prochain exercice financier ;
- Une troisième évaluation prévue à l'automne 2011, celle du programme d'aide financière aux festivals et aux événements touristiques, est en cours de réalisation et devrait se terminer à l'automne 2012.

Ressources budgétaires et financières

Tableau 14

LES DÉPENSES DU FONDS SPÉCIAL (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2010-2011		2011-2012	
	DÉPENSES RÉELLES	PARTIE FINANCÉE PAR LE PORTEFEUILLE MINISTÉRIEL	DÉPENSES RÉELLES	PARTIE FINANCÉE PAR LE PORTEFEUILLE MINISTÉRIEL
Fonds de partenariat touristique				
Dépenses	128 664,4 $	59 783,0 $*	133 804,6 $	60 834,2 $
Investissements	399,5 $**		173,7 $	

* Les dépenses 2010-2011 ont été modifiées afin de refléter le montant reçu du Conseil exécutif pour une activité publicitaire.

** Les investissements au 31 mars 2011 ont été corrigés à 399,5$ par comparaison au chiffre présenté dans le Rapport annuel de gestion 2010-2011 afin d'exclure le remboursement des emprunts afférents.

3. RESSOURCES INFORMATIONNELLES

L'adoption de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement, en juin 2011, a donné lieu à l'instauration de nouvelles responsabilités en établissant un cadre de gouvernance et de gestion en matière de ressources informationnelles, qui est applicable aux ministères et à la plupart des organismes publics, y compris à ceux du réseau de l'éducation et à ceux du réseau de la santé et des services sociaux.

L'année 2011-2012 aura permis au Ministère de restructurer son offre de service en mettant en place une structure axée sur l'amélioration du service à la clientèle.

Le regroupement des secteurs bureautique et réseau dans une même équipe a permis de consolider l'offre de service direct aux clientèles. L'expertise-conseil a pris une dimension plus importante dans l'offre de service, suscitant une réponse très favorable des directions générales du Ministère. De nouvelles solutions informatiques ont été réalisées en réponse à des besoins d'exploitation de données organisationnelles à partir d'appareils mobiles. À cet égard, un virage s'est amorcé vers la modernisation des livraisons de systèmes informatiques en vue de satisfaire plus rapidement les besoins exprimés par la clientèle.

En matière de développement de solutions informatiques, des travaux d'entretien, d'évolution et de mise à niveau ont été réalisés à l'interne au regard des systèmes supportant la mission de l'organisation. De nouvelles fonctionnalités sont en développement, notamment les systèmes « Festivals et événements », « Motoneige » et « Diffusion de données stratégiques ». Finalement, une importante fonction permettant l'intégration des pourvoiries a été ajoutée dans le système de gestion « Établissements d'hébergement touristique ».

En matière de technologie, les travaux préalables au déploiement des mises à niveau des logiciels bureautiques ont été réalisés. L'année 2012-2013 concrétisera ces travaux en modernisant les logiciels bureautiques et en permettant d'améliorer leur potentiel d'utilisation.

Le Ministère a également maintenu le rythme de renouvellement de son parc micro-informatique en remplaçant 145 postes de table, de même que trois micro-ordinateurs portatifs au coût total de 116 952 dollars.

Enfin, motivé par de nouveaux besoins exprimés en matière d'accès à distance à ses services, le Ministère a accueilli favorablement l'utilisation des nouvelles technologies mobiles permettant ainsi, lors de déplacements, l'accès à la navigation web et au courrier électronique ministériel.

Tableau 15

DÉBOURS PLANIFIÉS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR LA PÉRIODE 2011-2012 (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	DÉBOURS PLANIFIÉS EN RI	DÉBOURS RÉELS EN RI POUR L'EXERCICE	ÉCART
Projets de développement	1 416,1 $	89,3 $	- 93,7 %
Autres activités (continuité et encadrement)	6 042,5 $	5 908,5 $	- 2,2 %
TOTAL	**7 458,6 $**	**5 997,8 $**	**- 19,6 %**

Les données sur les débours planifiés en ressources informationnelles proviennent de la fiche budget 2011-2012 transmise au Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) lors de l'exercice annuel. Les projets de développement regroupent, selon la définition de la fiche, toute nouvelle initiative et sa réalisation. Les autres activités de continuité comprennent l'entretien, l'exploitation et la gestion.

L'écart entre les débours planifiés et les débours réels s'explique de deux façons. Au 31 mars 2012, un projet était en attente d'approbation du SCT, à la suite de la préparation d'un dossier d'affaires. Ainsi, lorsque le SCT aura répondu, les sommes pourront être attribuées en 2012-2013. Également, une partie de la somme prévue a été allouée aux activités de continuité.

Tableau 16

NOMBRE DE PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR LA PÉRIODE 2011-2012PROJETS ENTREPRIS AU COURS DE L'EXERCICE

	NOMBRE DE PROJETS
Nombre de projets en cours au début de l'exercice	0
Nombre de projets entrepris au cours de l'exercice	1
Nombre de projets en cours à la fin de l'exercice	0
Nombre de projets terminés au cours de l'exercice	0

PARTIE IV

Les exigences législatives et gouvernementales

1. LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE

Conformément aux dispositions de la Loi sur la fonction publique (L.R.Q., c. F-3.1.1), le Ministère applique les différents programmes et mesures pour favoriser l'accès à l'emploi des femmes, des communautés culturelles, des anglophones et des personnes handicapées. Les statistiques suivantes rendent compte des résultats obtenus au cours de l'exercice financier 2011-2012. Au 31 mars 2012, le Ministère dispose d'un effectif total de 252 employés réguliers.

Tableau 17

EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE 2011-2012*

	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
Nombre total de personnes embauchées	3	42	100	2
Nombre d'employés réguliers en place au 31 mars 2012		EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (PERSONNES)		**252**

* Les données sur l'embauche du personnel régulier n'incluent que les cas de recrutement. Les données sur l'embauche du personnel occasionnel n'incluent que les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels venant des listes de rappel ou ceux qui étaient déjà en fonction et dont le contrat a été renouvelé.

Tableau 18

TAUX D'EMBAUCHE DES GROUPES CIBLES 2011-2012

STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE 2011-2012	MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, ANGLOPHONES, AUTOCHTONES ET PERSONNES HANDICAPÉES					
		COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES	TOTAL	TAUX D'EMBAUCHE PAR STATUT D'EMPLOI
Régulier	3	0	0	0	0	**0**	0,0 %
Occasionnel	42	3	0	0	0	**3**	7,1 %
Étudiant	100	6	0	0	1	**7**	7,0 %
Stagiaire	2	0	0	0	0	**0**	0,0 %

Tableau 19

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
2009-2010	0,0 %	10,0 %	1,9 %	0,0 %
2010-2011	7,7 %	7,1 %	19,4 %	0,0 %
2011-2012	0,0 %	7,1 %	7,0 %	0,0 %

Tableau 20

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER, RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

	2010		2011		2012	
GROUPES CIBLES	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL
Communautés culturelles	17	6,7 %	18	7,0 %	19	7,5 %
Autochtones	1	0,4 %	1	0,4 %	3	1,2 %
Anglophones	3	1,2 %	3	1,2 %	5	2,0 %
Personnes handicapées	2	0,8 %	2	0,8 %	2	0,8 %

Tableau 21

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER, RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS À LA FIN MARS 2012

	PERSONNEL D'ENCADREMENT		PERSONNEL PROFESSIONNEL		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		PERSONNEL OUVRIER		TOTAL	
GROUPES CIBLES	NBRE		NBRE		NBRE		NBRE		NBRE		NBRE	
Communautés culturelles	0	0,0 %	8	7,7 %	5	8,1 %	5	7,8 %	1	25 %	**19**	**7,5 %**
Autochtones	0	0,0 %	1	1,0 %	0	0,0 %	2	3,1 %	0	0,0 %	**3**	**1,2 %**
Anglophones	1	5,6 %	2	1,9 %	0	0,0 %	2	3,1 %	0	0,0 %	**5**	**2,0 %**
Personnes handicapées	0	0,0 %	1	1,0 %	0	0,0 %	1	1,6 %	0	0,0 %	**2**	**0,8 %**

Tableau 22

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2011-2012 PAR STATUT D'EMPLOI

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	3	34	67	2	**106**
Pourcentage	100 %	81 %	67 %	100 %	**72,1 %**

Tableau 23

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER À LA FIN MARS 2012

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	PERSONNEL DES AGENTS DE LA PAIX	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
Nombre total d'employés réguliers	18	104	62	64	0	4	**252**
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	7	58	46	52	0	0	**163**
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	38,9 %	55,8 %	74,2 %	81,3 %	0,0 %	0,0 %	**64,7 %**

Tableau 24

BONIS AU RENDEMENT ACCORDÉS EN 2011-2012 POUR LA PÉRIODE D'ÉVALUATION DU RENDEMENT DU 1ER AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012

	2010-2011		2011-2012	
	NOMBRE DE BONIS AU RENDEMENT	MONTANT TOTAL	NOMBRE DE BONIS AU RENDEMENT	MONTANT TOTAL
Cadres	6	42 113 $	0	**0 $**
Cadres juridiques	s. o.		S. O.	**S. O.**
Titulaire d'un emploi supérieur à temps plein	s. o.		S. O.	**S. O.**
TOTAL	6	42 113	0*	**0 $**

* Conformément au décret 370-210 du 26 avril 2010 et à la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre en 2013-2014 et la réduction de la dette, aucun boni fondé sur le rendement n'a été versé aux titulaires d'un emploi supérieur ni aux cadres au cours de l'exercice 2011-2012.

2. LOI FAVORISANT LE DÉVELOPPEMENT ET LA RECONNAISSANCE DES COMPÉTENCES DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Le ministère du Tourisme accorde une importance particulière à la formation du personnel afin que celui-ci possède les compétences requises pour exercer ses fonctions.

Au cours de l'année financière 2011-2012, le Ministère a consacré 196 664 dollars au perfectionnement de son personnel. Cet investissement représente 1,15 % de sa masse salariale, ce qui dépasse l'objectif de 1 % fixé par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

3. LOI SUR LES ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE

Dans le cadre de l'application de la Loi sur les établissements d'hébergement touristique (L.R.Q., c. E-14.2), le Ministère a confié à trois mandataires la responsabilité de classifier les établissements d'hébergement touristique. Le Ministère exerce toutefois les activités d'inspection prévues par la Loi, notamment l'inspection des lieux d'accueil et des établissements d'hébergement touristique ainsi que le dépistage de l'hébergement illégal.

La Corporation de l'industrie touristique du Québec (CITQ) classifie les catégories d'établissements touristiques suivants : auberges de jeunesse, autres établissements d'hébergement, centres de vacances, établissements d'enseignement, établissements hôteliers, gîtes, résidences de tourisme et villages d'accueil.

Le Conseil de développement du camping au Québec (CDCQ) classifie les établissements de camping.

Pour sa part, la Fédération des pourvoiries du Québec (FPQ) classifie les établissements de pourvoirie.

Des modifications ont été apportées au Règlement sur les établissements d'hébergement touristique en 2011, en ce qui concerne les conditions d'obtention d'une attestation de classification. Tout exploitant d'établissement doit dorénavant fournir un certificat de conformité au règlement d'urbanisme municipal ainsi qu'une preuve d'assurance responsabilité civile lors de sa demande d'attestation.

Le tableau suivant illustre la répartition des établissements d'hébergement touristique détenant une attestation de classification, par catégorie d'établissement.

Tableau 25

RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE PAR CATÉGORIE

		2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
ÉTABLISSEMENT HÔTELIER	NOMBRE	1 951	1 913	1 875	1 787
	UNITÉS	75 589	75 141	74 279	74 407
GÎTE	NOMBRE	1 516	1 433	1 369	1 309
	UNITÉS	5 428	5 132	4 891	4 651
RÉSIDENCE DE TOURISME	NOMBRE	2 037	2 046	2 331	2 471
	UNITÉS	9 288	8 903	9 031	7 920
ÉTABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT	NOMBRE	30	29	30	30
	UNITÉS	6 059	5 861	6 150	6 016
VILLAGE D'ACCUEIL	NOMBRE	13	11	10	10
	UNITÉS	603	711	704	709
AUBERGE DE JEUNESSE	NOMBRE	52	54	61	58
	UNITÉS	2 469	2 348	2 563	2 502
CENTRE DE VACANCES	NOMBRE	256	246	241	227
	UNITÉS	27 279	24 746	24 015	23 232
AUTRE ÉTABLISSEMENT D'HÉBERGEMENT*	NOMBRE	-	-	-	35
	UNITÉS	-	-	-	236
TOTAL HÉBERGEMENT	NOMBRE	**5 855**	**5 732**	**5 917**	**5 927**
	UNITÉS	**126 485**	**122 842**	**121 633**	**119 673**
ÉTABLISSEMENT DE CAMPING	NOMBRE	864	855	861	859
	UNITÉS	109 218	109 875	111 489	113 559
ÉTABLISSEMENT DE POURVOIRIE*	NOMBRE	-	-	-	647
	UNITÉS	-	-	-	5 285

* Nouvelles catégories depuis le 1er janvier 2011

Tableau 26

NOMBRE D'INSPECTIONS				
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
AFFICHAGE DU PANONCEAU ET DU PRIX	134	178	125 *	117
REQUÊTES ET PLAINTES	139	94	41	85
DÉPISTAGE/RECHERCHE ET VÉRIFICATION		508	1 919	1 051
TOTAL	**273**	**780**	**2 085**	**1 253**

* Depuis le 1er janvier 2011, l'affichage du prix n'est plus obligatoire et il ne fait donc plus l'objet d'une visite d'inspection.

La diminution du nombre de dépistages en 2011-2012 s'explique par une modification à la méthode de calcul : le changement apporté a pour effet de comptabiliser les dépistages de façon beaucoup plus précise.

4. LOI ASSURANT L'EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES HANDICAPÉES EN VUE DE LEUR INTÉGRATION SCOLAIRE, PROFESSIONNELLE ET SOCIALE

Les orientations de la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* rejoignent les activités du Ministère concernant la clientèle touristique à capacité physique restreinte. Il s'agit du développement de l'offre, de la promotion touristique et des services à la clientèle touristique.

En 2011-2012, le plan d'action à l'égard des personnes handicapées a été actualisé afin de parfaire l'offre de produits et de services touristiques en fonction de cette clientèle. À ce sujet, le Ministère s'est engagé à réaliser des activités liées à sa mission générale, à ses services à la population et à ses relations avec ses partenaires ainsi qu'à sa gestion.

Ainsi, il a maintenu son soutien financier à Kéroul, ce qui a permis à l'organisme de promouvoir le Québec comme une destination accessible et de parfaire le guide *La Route accessible*, qui recense plus de 170 établissements (hébergements, sites touristiques et bureaux d'information) accessibles aux personnes à capacité physique restreinte. Ce guide est présenté sous la rubrique *Tourisme et handicaps* du site Web promotionnel du Ministère, à l'adresse www.bonjourquebec.com.

Le Ministère a tenu des activités de formation sur les besoins et comportements des personnes à capacité physique restreinte en matière de voyage, sur l'approvisionnement accessible et sur les normes de conception sans obstacles du Code de construction du Québec. Il a également renseigné son personnel sur le service téléphonique offert aux personnes malentendantes ou ayant une difficulté de langage et sur le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées. Un aide-mémoire a été produit sur l'intégration des personnes à mobilité restreinte dans la tenue d'événements et de réunions.

Enfin, à l'occasion de la refonte de sa *Déclaration de services aux citoyens* adoptée en mars 2012, le Ministère s'est engagé à « offrir aux personnes à mobilité restreinte des informations sur les établissements d'hébergement et de sites touristiques accessibles. »

5. POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

La Politique de financement des services publics annoncée lors du dépôt du budget 2009-2010 vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et à s'assurer de la transparence et de la reddition de comptes relative au processus tarifaire.

Quoique le ministère du Tourisme ne facture aucun service rendu aux citoyens, les revenus qui font l'objet d'une facturation de la part du Ministère consistent en des activités commerciales associées à la location d'espace ou de publicité dans les centres Infotouristes. Les tarifs sont indexés annuellement selon la valeur du marché.

Pour 2011-2012, les revenus d'activités commerciales perçus par le ministère du Tourisme sont les suivants :

- Revenus de location d'espace : 535 451 $
- Revenus d'affichage publicitaire : 301 317 $
- Vente de divers articles de promotion : 67 414 $
- Vente de services : 304 594 $

6. POLITIQUE LINGUISTIQUE DU MINISTÈRE DU TOURISME

D'une manière continue, le ministère du Tourisme s'assure, dans la réalisation de sa mission, de respecter la Charte de la langue française et la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

En mars 2011, à la suite de l'entrée en vigueur de la nouvelle édition de cette politique gouvernementale, le Ministère a produit des aide-mémoire pour sensibiliser son personnel à certaines dispositions de cette politique concernant la langue utilisée lors de la signature de contrats, l'utilisation de la version française du nom d'une entreprise qui désire se prévaloir d'un programme du Ministère et la langue d'affichage.

D'ailleurs, le Ministère a entrepris, en février 2012, la révision de sa politique linguistique afin d'y inclure les nouvelles modifications apportées à la politique gouvernementale.

7. LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le secrétaire du ministère du Tourisme est le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels.

Demande d'accès aux documents

En 2011-2012, le Ministère a reçu 29 demandes d'accès en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Tableau 27

STATISTIQUES CONCERNANT LES DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION		
NOMBRE DE DEMANDES	Nombre de demandes d'accès à l'information reçues	29
	Demandes refusées en vertu des dispositions de la Loi	1
	Demandes acceptées partiellement en vertu des dispositions de la Loi	0
PROVENANCE DES DEMANDES	Journaliste	10
	Parti politique	3
	Citoyen	11
	Autres	5
DÉLAI DE TRAITEMENT DES DEMANDES	Délai moyen (jours)	12,5
	Demandes traitées en 20 jours ou moins	26
	Demandes traitées en plus de 20 jours	3

Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels

Au cours de l'exercice financier, les documents et renseignements visés par l'article 4 du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels ont tous été mis à jour et versés sur le site Web institutionnel du Ministère, à l'adresse www.tourisme.gouv.qc.ca. Il s'agit de l'information relative aux ressources humaines, documentaires et financières du Ministère.

8. ALLÉGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Dans l'esprit de la Politique gouvernementale sur l'allégement réglementaire et administratif, le Ministère a entrepris, en 2011-2012, une démarche interministérielle de simplification des procédures pour les demandes présentées dans le cadre de son programme d'aide financière aux festivals et aux événements touristiques. Cette approche permet une meilleure concertation de l'ensemble des organismes publics concernés.

9. RÉPARTITION DES DÉPENSES ET DES EFFECTIFS PAR GRANDS SECTEURS D'ACTIVITÉ OU PAR ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Au chapitre de l'utilisation de ses ressources, le Ministère présente, dans les tableaux 28 et 29, la répartition de ses dépenses et de ses effectifs selon ses grands secteurs d'activité ou orientations stratégiques.

Tableau 28

RÉPARTITION DES DÉPENSES AU 31 MARS PAR GRANDS SECTEURS D'ACTIVITÉ OU PAR ORIENTATIONS STRATÉGIQUES (EN MILLIERS DE DOLLARS)

GRANDS SECTEURS D'ACTIVITÉ OU ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	DÉPENSES RÉELLES 2009-2010 (000 $)	DÉPENSES RÉELLES 2010-2011 (000 $)	BUDGET DE DÉPENSES 2011-2012 (000 $)	DÉPENSES RÉELLES 2011-2012 (000 $)
1. Concertation et partenariat avec les intervenants associés au développement du tourisme et au développement de l'offre	69 755,2	77 217,3	84 760,7	82 432,7
2. Promotion et commercialisation de la destination Québec	29 822,9	24 571,3	25 665,4	24 669,4
3. Services à la clientèle touristique en matière d'accueil, d'hébergement touristique, de renseignements et de réservations touristiques	10 536,5	11 034,1	10 916,4	10 569,0
4. Évaluation et analyse stratégique	1 601,4	2 122,7	2 359,5	2 203,9

Tableau 29

ÉVOLUTION DES DÉPENSES AU 31 MARS PAR GRANDS SECTEURS D'ACTIVITÉ OU PAR ORIENTATIONS STRATÉGIQUES (EN MILLIERS DE DOLLARS)

GRANDS SECTEURS D'ACTIVITÉ OU ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	DÉPENSES RÉELLES 2010-2011	DÉPENSES RÉELLES 2011-2012	ÉCART *	VARIATION ** (%)
1. Concertation et partenariat avec les intervenants associés au développement du tourisme et au développement de l'offre	77 217,3	82 432,7	5 215,4	6,75 %
2. Promotion et commercialisation de la destination Québec	24 571,3	24 669,4	98,1	0,40 %
3. Services à la clientèle touristique en matière d'accueil, d'hébergement touristique, de renseignements et de réservations touristiques	11 034, 1	10 569,0	(465,1)	(4,22 %)
4. Évaluation et analyse stratégique	2 122,7	2 203,9	81,2	3,83 %

* Écart entre les dépenses de 2010-2011 et celles de 2011-2012.

** Résultat de l'écart divisé par les dépenses réelles de 2010-2011.

Tableau 30

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF EN POSTE AU 31 MARS 2012 PAR GRANDS SECTEURS D'ACTIVITÉ OU PAR ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

GRANDS SECTEURS D'ACTIVITÉ OU ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	2010	2011	2012
1. Concertation et partenariat avec les intervenants associés au développement du tourisme et au développement de l'offre	32	33	29
2. Promotion et commercialisation de la destination Québec	57	54	55
3. Services à la clientèle touristique en matière d'accueil, d'hébergement touristique, de renseignements et de réservations touristiques	86	96	96
4. Évaluation et analyse stratégique	11	17	19

Tableau 31

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF UTILISÉ AU 31 MARS 2012 PAR GRANDS SECTEURS D'ACTIVITÉ OU PAR ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

GRANDS SECTEURS D'ACTIVITÉ OU ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	2010	2011	2012
1. Concertation et partenariat avec les intervenants associés au développement du tourisme et au développement de l'offre	ND	ND	28,1
2. Promotion et commercialisation de la destination Québec	ND	ND	52.6
3. Services à la clientèle touristique en matière d'accueil, d'hébergement touristique, de renseignements et de réservations touristiques	ND	ND	92.4
4. Évaluation et analyse stratégique	ND	ND	16,5

ND : Les données pour les années financières 2009-2010 et 2010-2011 ne sont pas disponibles par secteurs d'activité ou orientations stratégiques, mais plutôt pour l'ensemble du Ministère.

Tableau 32

TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE (TAUX DE ROULEMENT) DU PERSONNEL RÉGULIER

TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE	2010	2011	2012*
	15,2 %	13,5 %	14,1 %

* Le taux de roulement pour l'année 2012 comprend uniquement les 9 premiers mois de celle-ci.

10. POLITIQUE GOUVERNEMENTALE : POUR QUE L'ÉGALITÉ DE DROIT DEVIENNE UNE ÉGALITÉ DE FAIT

Dans le cadre du Plan d'action pour l'égalité entre les hommes et les femmes 2011-2015 et du Plan d'action en matière d'analyse différenciée selon les sexes 2011-2015 découlant de la politique gouvernementale intitulée *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait*, le Ministère a pris des engagements à l'égard de la promotion de l'égalité entre les hommes et les femmes dans la gouvernance locale et régionale.

En 2011-2012, le Ministère a réalisé un portrait annuel de la représentation hommes/femmes au sein des conseils d'administration des associations touristiques.

De plus, l'analyse différenciée selon les sexes (ADS) est intégrée dans les pratiques ministérielles par le truchement de l'évaluation de programme. En effet, l'ADS est considérée comme un objet d'évaluation et est incluse systématiquement dans toutes les évaluations de programme.

Au cours de l'exercice financier, le programme des Ententes de partenariat régional touristique a été évalué. Des évaluations sont en cours en ce qui concerne le Réseau des bureaux Destination Québec ainsi que le Programme d'aide financière aux festivals et aux événements touristiques.

11. SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

L'utilisation sans cesse croissante d'information de toute nature concernant les diverses clientèles du Ministère soulève des questions cruciales, soit celles de la disponibilité de l'information, de son intégrité et de sa confidentialité. À cet égard, le Ministère a adopté en 2011-2012 une politique, un cadre de gestion et un plan d'action relatifs à la sécurité de l'information pour les années 2011 à 2014.

Ainsi, au cours de l'exercice financier, le Comité ministériel de la sécurité de l'information et de la protection des renseignements personnels et le sous-comité numérique ont été mis en place, tandis que le comité rattaché au site bonjourquebec.com a poursuivi ses travaux. D'ailleurs, la sensibilisation du personnel aux bonnes pratiques en matière de sécurité de l'information a notamment retenu l'attention des membres des comités. La sécurité de l'information vise l'ensemble des actions du Ministère concernant l'information détenue, manipulée ou transmise à des tiers. Les engagements du Ministère portent également sur les échanges avec les entreprises touristiques, les partenaires et les clientèles touristiques relativement aux services d'accueil et de renseignements.

12. MESURES DE RÉDUCTION DE DÉPENSES

Par l'entremise du Fonds de partenariat touristique, le Ministère souscrit à la démarche gouvernementale qui vise l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette. La cible fixée au Ministère est de 1 126 600 dollars.

Au 31 mars 2012, cet objectif a été atteint à hauteur de 976 550 dollars, grâce à la réduction des dépenses en publicité, en formation et en frais de déplacement. Le Ministère n'a pas appliqué la réduction des dépenses en rémunération afin de poursuivre sa mission de soutien au développement et à la promotion du tourisme au Québec.

Annexes

ANNEXE I

Lois et règlements relevant de la responsabilité du ministre du Tourisme

1. L'APPLICATION DES LOIS ET DES RÈGLEMENTS SUIVANTS RELÈVE DE LA RESPONSABILITÉ DU MINISTÈRE DU TOURISME :

Loi sur le ministère du Tourisme (L.R.Q., c. M-31.2)

Loi sur l'aide au développement touristique (L.R.Q., c. A-13.1)

- Règlement sur l'aide au développement touristique (c. A-13.1, r. 1)

Loi sur les établissements d'hébergement touristique (L.R.Q., c. E-14.2)

- Règlement sur les établissements d'hébergement touristique (c. E-14.2, r. 1)

2. LES LOIS ET LES RÈGLEMENTS SUIVANTS RELÈVENT DE LA RESPONSABILITÉ DU MINISTRE DU TOURISME :

Loi sur la Régie des installations olympiques (L.R.Q., c. R-7)

- Règlement sur les baux et les contrats de location et de concession de la Régie des installations olympiques (c. R-7, r. 1)
- Règlement sur les contrats d'achats et de location de biens meubles de la Régie des installations olympiques (c. R-7, r. 2)
- Règlement sur les contrats d'aliénation de biens meubles excédentaires (c. R-7, r. 3)
- Règlement sur les contrats de construction de la Régie des installations olympiques (c. R-7, r. 4)
- Règlement sur les contrats de services de la Régie des installations olympiques (c. R-7, r. 5)
- Règlement sur le mandat de la Régie des installations olympiques (c. R-7, r. 6)

Loi sur la Société du Centre des congrès de Québec (L.R.Q., c. S-14.001)

- Règlement sur l'exercice des pouvoirs et la régie interne de la Société du Centre des congrès de Québec (c. S-14.001, r. 1)

Loi sur la Société du Palais des congrès de Montréal (L.R.Q., c. S-14.1)

- Règlement de régie interne de la Société du Palais des congrès de Montréal (c. S-14.1, r. 1)

ANNEXE II

États financiers du Fonds de partenariat touristique

ÉTAT DES RÉSULTATS (NON VÉRIFIÉ)

FONDS DE PARTENARIAT TOURISTIQUE

	AU 31 MARS 2012 (12 MOIS)	AU 31 MARS 2011 (12 MOIS)
REVENUS		
Contributions gouvernementales	61 718 427 $	63 155 506 $
Sommes versées par le ministre du Revenu		
Taxe sur l'hébergement	46 249 535	43 349 856
Montant forfaitaire provenant de la taxe de vente du Québec	22 500 000	22 500 000
Activités en partenariat	2 745 682	1 828 085
Biens et services touristiques	1 080 546	1 082 822
	134 294 189 $	**131 916 269 $**
CHARGES		
- Soutien au tourisme régional	46 249 535 $	43 349 856 $
- Programmes de subventions (note 3)	37 292 387	34 228 580
- Activités de promotion	11 490 676	12 512 277
- Opération du centre d'affaires électroniques	4 167 911	4 513 277
- Représentation internationale	3 948 595	3 967 647
- Promotion commerciale	3 216 182	2 956 605
- Recherche et statistique	755 250	820 979
- Renseignements touristiques	578 029	621 849
- Signalisation touristique	270 362	492 844
- Activités de communication	271 295	183 101
- Activités sectorielles	149 524	123 368
- Commercialisation des produits	97 705	108 946
- Programme de qualité	44 241	102 968
- Promotion du Québec aux Jeux olympiques de 2010	0	(202)
- Traitements et avantages sociaux	19 827 707	19 257 046
- Loyers	2 805 746	2 717 522
- Communications, transport et messagerie	844 453	908 475
- Amortissement des immobilisations	235 274	526 054
- Fournitures et approvisionnements	335 541	306 120
- Services professionnels et administratifs	479 296	387 512
- Entretien et réparations	173 202	351 910
- Intérêts sur la dette	0	2 307
- Créances douteuses	382 245	78 339
- Location d'équipements et centre de documentation	189 453	147 042
	133 804 607 $	**128 664 422 $**
EXCÉDENT ANNUEL	**489 582 $**	**3 251 847 $**
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	**14 558 356 $**	**11 306 509 $**
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	**15 047 938 $**	**14 558 356 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE (NON VÉRIFIÉ)

FONDS DE PARTENARIAT TOURISTIQUE

	AU 31 MARS 2012 (12 MOIS)	AU 31 MARS 2011 (12 MOIS)
ACTIFS FINANCIERS		
Encaisse (note 4)	22 835 $	20 687 $
Avances au Fonds consolidé du revenu (note 4)	25 659 006	21 585 275
Débiteurs (note 5)	11 169 045	11 279 662
Prêts (note 7)	693 592	1 205 070
Avances aux représentants internationaux (note 8)	298 728	299 259
Stocks destinés à la vente	40 686	50 037
	37 883 891 $	**34 439 990 $**
PASSIFS		
Créditeurs et frais courus (note 10)	16 379 653 $	16 122 046 $
Revenus reportés (note 11)	7 908 295	6 007 284
Dette à long terme	0	0
	24 287 948 $	**22 129 330 $**
ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE NETTE)	**13 595 943 $**	**12 310 660 $**
ACTIFS NON FINANCIERS		
Frais payés d'avance (note 6)	107 436 $	182 158 $
Immobilisations (note 9)	1 344 559	2 065 538
	1 451 995 $	**2 247 696 $**
EXCÉDENT (DÉFICIT) CUMULÉ	**15 047 938 $**	**14 558 356 $**

ENGAGEMENTS (note 12)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

ÉTAT DE LA VARIATION DE L'ACTIF FINANCIER NET (DETTE NETTE) (NON VÉRIFIÉ)

FONDS DE PARTENARIAT TOURISTIQUE

	AU 31 MARS 2012 (12 MOIS)	AU 31 MARS 2011 (12 MOIS)
Excédent (déficit)annuel	489 582 $	3 251 847 $
Acquisitions d'immobilisations	(173 662)	(399 474)
Amortissement	894 641	1 483 469
	1 210 561	**4 335 842**
Diminution (augmentation) des frais payés d'avance	74 721	(76 128)
	74 721	**(76 128)**
Augmentation (diminution) des actifs financiers nets / (Augmentation) diminution de la dette nette	1 285 283	4 259 714
Actifs financiers nets (dette nette) au début	12 310 660	8 050 946
ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE NETTE) À LA FIN	**13 595 943 $**	**12 310 660 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE (NON VÉRIFIÉ)

FONDS DE PARTENARIAT TOURISTIQUE

	AU 31 MARS 2012 (12 MOIS)	AU 31 MARS 2011 (12 MOIS)
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent (déficit) annuel	489 582 $	3 251 847 $
Éléments sans incidence sur la trésorerie:		
- Amortissement	894 641	1 483 469
- Provision pour prêts	288 756	45 163
- Diminution (augmentation) des frais payés d'avance	74 721	(76 128)
- Augmentation (diminution) des revenus reportés	1 901 011	(440 954)
- Diminution (augmentation) des stocks destinés à la vente	9 351	4 137
	3 658 062	**4 267 534**
Variation des actifs financiers et des passifs reliés au fonctionnement :		
- Diminution (augmentation) des débiteurs	110 617	(1 904 209)
- Diminution (augmentation) des avances aux R.I.	532	(68 298)
- Augmentation (diminution) des créditeurs et frais courus	257 607	(4 055 933)
	368 755	**(6 028 440)**
Flux de trésorerie provenant des (utilisés pour les) activités de fonctionnement	4 026 818	(1 760 906)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Encaissement de prêts	222 722	251 374
Flux de trésorerie provenant des (utilisés pour les) activités d'investissement	**222 722**	**251 374**
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisitions d'immobilisations	(173 662)	(399 474)
Flux de trésorerie provenant des (utilisés pour les) activités d'investissement en immobilisations	**(173 662)**	**(399 474)**
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Emprunts remboursés	0	(317 522)
Flux de trésorerie provenant des (utilisés pour les) activités de financement	**0**	**(317 522)**
Augmentation (diminution) de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	**4 075 878**	**(2 226 528)**
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	**21 605 962**	**23 832 490**
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN(note 4)	**25 681 841 $**	**21 605 962 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

1. CONSTITUTION ET OBJET

Le Fonds de partenariat touristique, constitué par la *Loi sur le ministère du Tourisme* (L. R. Q., c. M-31.2), est affecté à la promotion et au développement du tourisme.

La comptabilité et l'enregistrement des engagements financiers imputables à ce fonds sont tenus par le ministre du Tourisme.

Les surplus accumulés par ce fonds sont versés au Fonds consolidé du revenu aux dates et dans la mesure que détermine le gouvernement, à l'exception des surplus résultant d'activités réalisées en partenariat avec le secteur privé et des intérêts sur les soldes bancaires provenant de contributions volontaires du secteur privé. Ces surplus seront réservés pour la réalisation d'activités de même nature durant les exercices ultérieurs ou retournés aux partenaires concernés selon les ententes intervenues entre les parties.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Aux fins de la préparation de ses états financiers, le Fonds utilise prioritairement le Manuel de l'ICCA pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Revenus

Les revenus sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les revenus non perçus à la fin de l'année financière sont comptabilisés sur la base d'estimations.

Prêts

Les prêts consentis en vertu du programme d'aide à l'investissement et du programme de soutien au développement de l'offre touristique sont comptabilisés au coût. Lorsque la qualité du crédit s'est détériorée dans une mesure telle que le recouvrement total d'un prêt n'est pas raisonnablement assuré, celui-ci est considéré comme douteux. La réduction de la valeur comptable alors constatée, ainsi que tout changement subséquent, sont imputés à la provision pour pertes.

La provision cumulée pour pertes sur prêts est présentée en réduction de la valeur des prêts. La provision représente, selon le Fonds, une estimation des risques prévisibles de pertes sur les prêts.

Toutes les entreprises clientes sont regroupées en catégories de risques définies par des critères de solvabilité et de crédit; la catégorisation des entreprises est mise à jour annuellement.

Une de ces catégories comprend les clients insolvables et ceux dont l'insolvabilité à court terme semble probable. Tous les prêts douteux se retrouvent dans cette catégorie.

La provision pour pertes sur les prêts comprise dans cette catégorie correspond au solde du prêt, diminué de la valeur de réalisation estimative des sûretés, auquel est appliqué un pourcentage d'ajustement découlant de la meilleure estimation possible.

Lorsqu'une entreprise classée dans cette catégorie est en liquidation, qu'elle a cessé tout remboursement au Fonds et que son redressement est improbable, une radiation est alors effectuée.

Les autres catégories de risques comprennent les entreprises dont le profil correspond à celui de la clientèle cible. Pour chacune de ces catégories, une provision de groupe est calculée par l'application d'un taux de provision au solde des prêts. Le taux de provision de chaque catégorie découle de la meilleure estimation possible.

Immobilisations

Les immobilisations cédées au Fonds lors de sa constitution sont comptabilisées à la valeur attribuée par le gouvernement du Québec. Les acquisitions de l'exercice sont comptabilisées au coût. Les immobilisations sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction de la durée prévue de leur utilisation.

		TAUX
Mobilier et équipement		20 %
Équipement de télécommunication et matériel informatique		33 1/3 %
Améliorations locatives		10 % et 20 %
Centre d'affaires électronique :	développement informatique	20 %
	matériel informatique	33 1/3 %

Programmes de subventions

Les subventions sont comptabilisées dans l'année financière au cours de laquelle elles sont dûment autorisées et lorsque les conditions d'admissibilité sont remplies par les bénéficiaires.

Conversion de devises

Des comptes d'actif et de passif à court terme exprimés en devises étrangères sont convertis en dollars canadiens au taux en vigueur à la date du bilan ; les comptes de résultats sont convertis au taux de change prévalant à la date de la transaction. Les gains ou pertes sur change étranger sont imputés aux opérations de l'année financière.

Régimes de retraite

Le Fonds applique la comptabilité des régimes à cotisations déterminées à ses régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux. Ainsi, seules les cotisations payées par le Fonds sont imputées aux résultats de l'exercice en fonction des taux de cotisation déterminés pour le service régulier. Les obligations du Fonds envers ces régimes se limitent aux cotisations à titre d'employeur.

3. PROGRAMMES DE SUBVENTIONS

	31 MARS 2012 (12 MOIS)	31 MARS 2011 (12 MOIS)
SOUTIEN AU DÉVELOPPEMENT ET À LA PROMOTION TOURISTIQUE :		
AIDE FINANCIÈRE AUX FESTIVALS ET AUX ÉVÉNEMENTS TOURISTIQUES	**12 434 988 $**	12 406 675 $
AIDE STRATÉGIQUE AUX PROJETS TOURISTIQUES	**2 282 000**	1 298 886
ENTENTES DE PARTENARIAT RÉGIONAL EN TOURISME	**1 889 193**	1 338 208
AIDE AU DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE AU NORD DU 49e PARALLÈLE	**691 776**	0
ÉTUDES	**0**	64 000
STRUCTURE DE CONCERTATION	**12 708 857**	11 938 004
CONGRÈS	**233 980**	107 860
ACTIONS ET OUTILS DE PROMOTION ET DE COMMERCIALISATION	**1 190 806**	620 000
PROJETS SPÉCIFIQUES	**3 157 677**	4 496 358
ATTRACTIONS TOURISTIQUES	**600 000**	629 950
PROJETS STRUCTURANTS	**0**	713 801
SIGNALISATION TOURISTIQUE	**62 529**	158 448
DÉVELOPPEMENT DES RÉGIONS RESSOURCES	**0**	20 590
PARTENARIATS PROMOTIONNELS SUR LES MARCHÉS HORS QUÉBEC	353 778	0
PROGRAMME D'AIDE À LA STRATÉGIE DES CROISIÈRES	**1 686 803**	435 800
	37 292 387 $	34 228 580 $

4. FLUX DE TRÉSORERIE

Les espèces et les quasi-espèces figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les montants suivants :

	31 MARS 2012 (12 MOIS)	31 MARS 2011 (12 MOIS)
ENCAISSE	**22 835 $**	20 687 $
AVANCES AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU	**25 659 006**	21 585 275
	25 681 841 $	21 605 962 $

5. DÉBITEURS

	31 MARS 2012 (12 MOIS)	31 MARS 2011 (12 MOIS)
COMPTES À RECEVOIR	**9 259 059 $**	8 573 342 $
APPARENTÉS	**1 909 987**	2 706 320
	11 169 045 $	11 279 662 $

Les débiteurs sont comptabilisés initialement au coût puis ramenés à leur valeur de recouvrement nette au moyen d'une provision pour créances douteuses. Cette provision s'élève à 119 965 $ (52 013 $ au 31 mars 2011).

6. FRAIS PAYÉS D'AVANCE

Les frais payés d'avance s'élèvent à 107 436 $ dont 26 822 $ sont libellés en devises étrangères (12 643 $ au 31 mars 2011).

7. PRÊTS

Les prêts ne portent pas intérêt et ont été consentis en vertu du programme d'aide à l'investissement et du programme de soutien au développement de l'offre touristique.

	31 MARS 2012 (12 MOIS)	31 MARS 2011 (12 MOIS)
Prêts	**1 604 896 $**	1 827 618 $
Provision cumulée pour pertes sur prêts	**911 304**	622 548
	693 592 $	1 205 070 $

L'échéance de remboursement de ces prêts s'établit ainsi:

2012-2013	760 766 $
2013-2014	481 224
2014-2015	238 457
2015 - ET SUBSÉQUEMMENT	124 449
	1 604 896 $

8. AVANCES AUX REPRÉSENTANTS INTERNATIONAUX

Des avances permanentes ont été accordées aux représentants internationaux en guise de fonds de roulement pour leurs opérations à l'étranger. Ces avances étant remboursables à la fin des contrats, soit en 2012, elles ont été inscrites comme actif à long terme. Elles seront réévaluées à chaque année pour en ajuster le taux de change.

9. IMMOBILISATIONS

			31 MARS 2012 (12 MOIS)	31 MARS 2011 (12 MOIS)
	COÛT OU VALEUR ATTRIBUÉE	AMORTISSEMENT CUMULÉ	NET	NET
CENTRE D'AFFAIRES ÉLECTRONIQUE :				
DÉVELOPPEMENT INFORMATIQUE	14 669 452 $	13 811 838$	857 614 $	1 468 603 $
LOGICIEL	84 444	84 444	0	0
MATÉRIEL INFORMATIQUE	2 908 751	2 818 682	90 069	76 904
TRAVAUX EN COURS	57 820	0	57 820	0
AMÉLIORATIONS LOCATIVES	5 286 139	5 190 000	96 139	118 460
SYSTÈME D'INFORMATION SGFCI	321 378	321 378	0	0
SYSTÈME D'INFORMATION CRM	323 250	177 787	145 463	210 113
ÉQUIPEMENT DE TÉLÉCOMMUNICATION	741 340	741 340	0	86 703
LOGICIELS ET MATÉRIEL INFORMATIQUE	3 458 970	3 393 150	65 820	101 718
MOBILIER	769 169	737 536	31 633	3 037
	28 620 714 $	27 276 155 $	1 344 559 $	2 065 538 $

L'amortissement des immobilisations du Centre d'affaires électronique est de 659 368 $ (957 415 $ au 31 mars 2011).

10. CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS

	31 MARS 2012 (12 MOIS)	31 MARS 2011 (12 MOIS)
COMPTES À PAYER	16 179 768 $	15 196 076 $
APPARENTÉS	199 885	925 970
	16 379 653 $	16 122 046 $

11. REVENUS REPORTÉS

Les revenus reportés sont des sommes allouées à des fins spécifiques mais non décaissées en fin d'exercice. Pour la plupart, les projets sont autorisés, les engagements sont pris, les ententes sont signées et les débours seront effectués lorsque les conditions seront remplies.

12. SOLDE DU FONDS

Il n'existe aucun surplus résultant d'activités réalisées en partenariat avec le secteur privé ou résultant d'intérêts sur les soldes bancaires provenant de contributions volontaires du secteur privé.

Le Fonds s'est engagé à verser un montant de 7 092 596 $ à titre d'aide financière et de coûts directs des activités pour différents projets touristiques.

13. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

Le Fonds est engagé en vertu de programmes de subventions et d'autres obligations contractuelles jusqu'en 2017 pour 10 453 180 $, dont 3 852 843 $ envers des apparentés. Certains de ces engagements seront financés à même la portion engagée du solde du Fonds.

Seules les obligations pour lesquelles le Fonds a un réel engagement dont il ne peut se soustraire sont présentées.

2012-2013	10 220 737
2013-2014	232 443
2014-2015	0
2015-2016	0
2016-2017	0
	10 453 180 $

14. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, le Fonds est apparenté avec l'Assemblée nationale, les personnes désignées par cette dernière, les ministères, les fonds ainsi qu'avec les entreprises qui sont sous le contrôle du gouvernement du Québec.

Le Fonds n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

15. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Régimes de retraite

Les membres du personnel affectés au Fonds participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) et au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations payées par le Fonds et imputées aux résultats de l'année financière s'élèvent à 1 036 842 $ (909 119 $ en 2011). Les obligations du Fonds envers ces régimes gouvernementaux se limitent aux cotisations à titre d'employeur.

Congés de maladie et vacances

Les modifications de conventions comptables du gouvernement ont entraîné une réduction de la dépense de l'année financière relative aux congés de maladies et vacances donnant lieu à des avantages sociaux futurs pour les employés du Fonds. Cette réduction de dépense se chiffre à 166 258 $ au 31 mars 2012 (197 576 $ au 31 mars 2011).

16. INSTRUMENTS FINANCIERS

Risque de crédit

L'exposition au risque de crédit du Fonds correspond à la valeur comptable des éléments d'actifs financiers. Le Fonds procède à une évaluation continue de ces actifs et comptabilise une provision pour pertes au moment où les comptes sont jugés douteux.

Risque de change

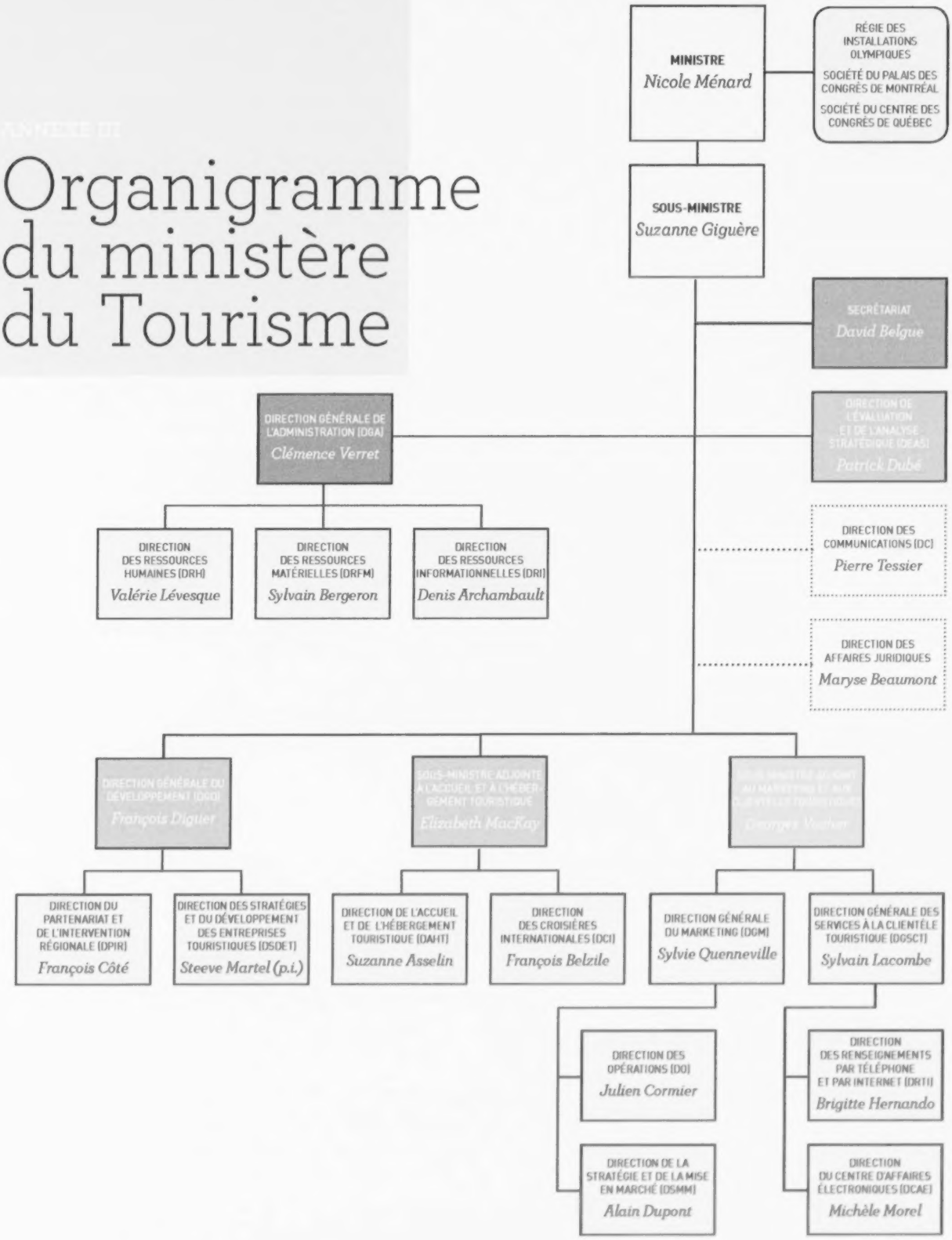
Le Fonds réalise certaines de ses opérations en monnaie étrangère. Il ne détient ni n'émet d'instruments financiers en vue de gérer le risque de change auquel il est exposé. Par contre, ces risques n'ont pas d'influence significative sur les résultats et la situation financière du Fonds.

17. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2011 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2012.

ANNEXE III

Organigramme du ministère du Tourisme



ANNEXE IV

Suivi du Plan d'action de développement durable du ministère du Tourisme

La présente reddition de comptes pour l'exercice 2011-2012 est fondée sur les objectifs du Plan d'action de développement durable 2009-2013 du Ministère.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL		
Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre		
OBJECTIF ORGANISATIONNEL 1		
Amener le personnel à appliquer la démarche de développement durable dans ses activités		
ACTION	**GESTE**	**SUIVI**
Mettre en œuvre des activités de promotion contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique	Concevoir et mettre en œuvre des mécanismes de communication, notamment un bulletin d'information et des sessions de formation sur le développement durable et le développement durable du tourisme	**Action poursuivie**
INDICATEURS		
Pourcentage du personnel sensibilisé Pourcentage du personnel ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en considération dans ses activités régulières		
CIBLES		
80 % du personnel aura été sensibilisé d'ici 2011 50 % du personnel aura acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en considération dans ses activités régulières d'ici 2013		
RÉSULTATS DE L'ANNÉE	Une présentation de la démarche de développement durable a été conçue, à l'intention du personnel du Ministère, par la direction responsable de la coordination du Plan d'action de développement durable. Le Ministère a participé à la campagne Défi climat 2011 ainsi qu'à la Semaine des transports collectifs. Quatre capsules d'information ont été conçues sur les principes de développement durable.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 2

Perfectionner l'expertise ministérielle en développement durable du tourisme

ACTION	GESTE	SUIVI
Mettre en œuvre des activités de veille permettant de dresser des bilans des connaissances et de concevoir des mesures d'accompagnement-conseil	Assurer, en partenariat, la veille sur l'état de la recherche en tourisme durable Déterminer les pratiques les plus porteuses (mesures d'accompagnement) pour l'industrie québécoise à partir de bilans des connaissances Évaluer l'incidence du Symposium sur le développement durable	**Action poursuivie**

INDICATEURS

Nombre d'activités réalisées

CIBLES

Avoir acquis une expertise permettant l'accompagnement

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

Une enquête a été menée au cours de l'automne 2011 sur le profil des entreprises touristiques du Québec, enquête dans laquelle le volet développement durable a été examiné comme enjeu d'importance.

Une enquête a aussi été menée sur le comportement web des touristes, laquelle comportait quelques questions sur le développement durable.

Les résultats de ces enquêtes permettront d'alimenter la réflexion sur les paramètres d'accompagnement de l'industrie.

Le Ministère a participé à l'ébauche du référentiel BNQ 21 000, volet tourisme, dont le rapport a été déposé en mars 2012.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisition écoresponsable au sein des ministères et organismes gouvernementaux

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 3

Soutenir la mise en place de pratiques écoresponsables au sein du Ministère

ACTION	GESTE	SUIVI
Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable	Adoption d'un cadre de gestion environnementale	**Action commencée**

INDICATEURS

État d'avancement de la mise en œuvre d'un cadre de gestion environnementale

Nombre de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale

Nombre de pratiques d'acquisition écoresponsable

CIBLES

Avoir adopté un cadre de gestion environnementale en 2011

Ensemble des mesures adoptées d'ici 2013 devant contribuer à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale

Ensemble des pratiques d'acquisition écoresponsable adoptées d'ici 2013

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

Le Ministère s'est engagé dans l'activité Défi Climat et dans la Semaine des transports collectifs. Par ailleurs, le Ministère a opté pour la préparation d'un appel d'offres concernant la mise en œuvre de son cadre de gestion environnementale ainsi que du plan de gestion environnementale qui en découlera.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 4

Rendre conditionnel le financement des projets relatifs au tourisme à la prise en considération des principes de développement durable

ACTION	GESTE	SUIVI
Mettre en œuvre des pratiques et des activités du Guide gouvernemental sur le financement responsable	Participer aux activités du Groupe de travail sur le financement responsable Élaborer une démarche ministérielle d'analyse et de soutien (guide) sous l'angle de la démarche de développement durable	**Action poursuivie**

INDICATEURS

Degré d'avancement

CIBLES

À déterminer consécutivement à la parution du guide gouvernemental

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

Le Ministère actualise son cadre de référence ministériel en matière d'évaluation de programme pour y intégrer les principes de développement durable

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL		
Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle		
OBJECTIF ORGANISATIONNEL 5		
Perfectionner le capital humain et assurer la pérennité de ce capital au sein du Ministère		
ACTION	**GESTE**	**SUIVI**
Concevoir une approche de gestion durable des ressources humaines au sein du Ministère	Adapter la démarche de développement durable aux pratiques de gestion des ressources humaines en privilégiant le perfectionnement des capacités d'innovation et d'engagement des personnes	**Action commencée**
INDICATEURS		
Degré d'avancement des travaux Nombre d'activités réalisées		
CIBLES		
2012		
RÉSULTATS DE L'ANNÉE	Un nouveau programme d'accueil des nouveaux employés ainsi qu'un programme de transfert des connaissances sont en préparation et devraient être mis en place au cours du prochain exercice financier.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL		
Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables		
OBJECTIF ORGANISATIONNEL 6		
Favoriser le perfectionnement du capital humain et assurer la pérennité de ce capital dans l'industrie		
ACTION	**GESTE**	**SUIVI**
Élaborer une approche de gestion durable des ressources humaines en partenariat avec les intervenants du milieu	Création de la Table de concertation en ressources humaines en tourisme, qui a pour mandat de trouver des solutions concertées visant à attirer, recruter, perfectionner et fidéliser du personnel de qualité dans l'industrie	**Action retirées**
INDICATEURS		
Degré d'avancement des travaux Nombre d'activités réalisées		
CIBLES		
2013		
RÉSULTATS DE L'ANNÉE	L'objectif a été retiré à la fin de l'exercice financier 2010-2011 (voir l'explication dans le tableau « objectif retiré »)	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 7

Intégrer la perspective du développement durable dans l'accompagnement des entreprises et des organismes municipaux

ACTION	GESTE	SUIVI
Établir et mettre en œuvre les dispositions du plan d'action gouvernemental pour l'accompagnement-conseil des organismes municipaux et régionaux et des entreprises qui soutiennent le dynamisme territorial	Conception d'outils d'information et de sensibilisation pour les acteurs de l'industrie touristique et des organismes municipaux	**Action poursuivie**

INDICATEURS

Nombre d'entreprises et d'organismes municipaux ayant été informés sur le tourisme durable

Nombre d'actions mises en œuvre auxquelles participe le ministère du Tourisme

CIBLES

Avoir mis en œuvre d'ici 2013 l'ensemble des actions auxquelles participe le Ministère

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

Le Ministère a participé, en 2011-2012, aux travaux de deux tables interministérielles chargées de préparer les deux plans d'action gouvernementaux pour l'accompagnement-conseil des entreprises et des organismes municipaux. En particulier, il a collaboré aux travaux menés par des membres de la Table d'accompagnement-conseil sur les entreprises privées (TACEP) visant la sensibilisation des entreprises au développement durable par la mise en ligne d'une page Web spéciale sur les sites respectifs du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, et du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs.

Le Ministère a adopté une nouvelle approche en matière de qualité auprès des entreprises touristiques afin de leur transmettre une culture de la qualité et des services touristiques qui prend en compte le développement durable.

Une recension des meilleures pratiques de développement durable en entreprise touristique a été effectuée pour le compte du Ministère par l'Association québécoise de l'industrie touristique.

Motifs justifiant que certains objectifs de la Stratégie gouvernementale n'ont pas été retenus dans le premier Plan d'action de développement durable du ministère du Tourisme

OBJECTIFS ÉTRANGERS À LA MISSION, AUX MANDATS ET AUX COMPÉTENCES DU MINISTÈRE DU TOURISME

OBJECTIFS DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE

2. Dresser et actualiser périodiquement le portrait du développement durable au Québec.
5. Mieux préparer les communautés à faire face aux événements pouvant nuire à la santé et à la sécurité, et en atténuer les conséquences.
8. Augmenter la part des énergies renouvelables ayant des incidences moindres sur l'environnement (biocarburants, biomasse, énergie solaire, éolien, géothermie, hydro-électricité, etc.) dans le bilan énergétique du Québec.
13. Améliorer le bilan démographique du Québec et de ses régions.
15. Accroître le niveau de vie.
17. Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé.
20. Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.
26. Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.
27. Accroître la scolarité, le taux de diplomation et la qualification de la population.
29. Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail.

OBJECTIF RETIRÉ DU PLAN D'ACTION EN DÉVELOPPEMENT DURABLE DU MINISTÈRE DU TOURISME

ACTION RETIRÉE	RAISONS
OBJECTIF 6 Développer une approche de gestion durable des ressources humaines en partenariat avec les intervenants du milieu	Cet objectif a été repris par un comité interministériel dirigé par le ministère du Tourisme. Ce comité a pour mandat de partager l'information stratégique, de déterminer au sein des différents ministères et organismes gouvernementaux les actions à entreprendre afin de favoriser la croissance de l'industrie touristique et de mettre de l'avant des stratégies porteuses. De plus, un plan de développement de l'industrie touristique en cours de conception depuis l'exercice financier 2010-2011 reprend la question des ressources humaines en tourisme. Le Ministère est en rapport avec un partenaire important à cet égard, le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT).